Diálogos interdisciplinarios sobre los problemas de la justicia en Colombia

María Lucía Torres-Villarreal
Paola Marcela Iregui-Parra
—Editoras académicas—





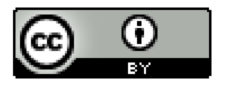




Diálogos interdisciplinarios sobre los problemas de la justicia en Colombia

María Lucía Torres-Villarreal
Paola Marcela Iregui-Parra
(eds.)

TORRES-VILLARREAL, M. L., and IREGUI-PARRA, P. M., eds. *Diálogos interdisciplinarios sobre los problemas de la justicia en Colombia* [online]. Bogotá: Editorial Universidad del Rosario, Fundación Hanns Seidel, 2020, 85 p. ISBN: 978-958-784-562-4. Available from: https://books.scielo.org/id/ywd5x. https://doi.org/10.12804/urosario9789587845617.




Hanns
Seidel
Stiftung


Universidad del
Rosario

Diálogos interdisciplinarios sobre los problemas de la justicia en Colombia

Diálogos interdisciplinarios sobre los problemas de la justicia en Colombia

Resumen

El acceso a la justicia y a las problemáticas que la rodean no deja de ser un hecho pertinente ante la realidad del país. Son múltiples las barreras existentes no solo para acceder al aparato judicial, sino también para garantizar el correcto ejercicio de los derechos humanos. Por lo anterior, la Universidad del Rosario, en cabeza del Observatorio Legislativo y del Grupo de Investigación en Derechos Humanos, en asociación con la Fundación Hanns Seidel, culminó con éxito la décima versión del Concurso Nacional de Semilleros de Investigación titulado "Diálogos interdisciplinarios sobre los problemas de la justicia en Colombia", el cual, por primera vez en la historia, se realizó de manera virtual, dadas las circunstancias generadas por la pandemia COVID-19. El cierre del evento fue aún más contundente con la publicación de este libro, que contiene las ponencias de los estudiantes ganadores.

En esta oportunidad, el objetivo del concurso fue brindar un espacio propicio de investigación, generación de conocimiento y fortalecimiento de habilidades para los estudiantes interesados en reflexionar en torno al acceso a la justicia y sus barreras desde diferentes frentes: estructura institucional; grupos de especial protección constitucional; eficacia, eficiencia y transparencia; métodos alternativos en resolución de conflictos; justicia diferencial; justicia en los territorios; jurisdicciones especiales y justicia digital.

Palabras clave: Acceso a la justicia, inteligencia artificial, violencia intrafamiliar, justicia digital.

Interdisciplinary Dialogues on the Problems of Justice in Colombia

Abstract

Access to justice and the problems surrounding it are still a pertinent issue in the reality of Colombia. There are multiple barriers not only to accessing the judicial apparatus, but also to guarantee the correct exercise of human rights. In this context, the Legislative Observatory and the Research Group on Human Rights, under the auspices of the Universidad del Rosario and in association with the Hanns Seidel Foundation, successfully completed the tenth edition of the National Competition of Research Seedbeds entitled "Interdisciplinary Dialogues on the Problems of Justice in Colombia," which, for the first time in history, was carried out virtually, given the circumstances generated by the Covid-19 pandemic. The closure of the event was even more significant with the publication of this book, which contains the papers of the winning students.

On this occasion, the contest aimed to provide a convenient space for research, knowledge generation, and the strengthening of skills for students interested in pondering about access to justice and its barriers from different perspectives: institutional structure; groups of special constitutional protection; effectiveness, efficiency, and transparency; alternative methods in conflict resolution; differential justice; justice in territories; special jurisdictions and digital justice.

Key words: Access to justice, artificial intelligence, domestic violence, digital justice.

Citación sugerida / *Suggested citation*
Torres-Villarreal, M. L. y Iregui-Parra, P. M. (eds.). (2020). *Diálogos interdisciplinarios sobre los problemas de la justicia en Colombia*. Bogotá, D. C.: Editorial Universidad del Rosario. https://doi.org/10.12804/urosario9789587845617

Diálogos interdisciplinarios sobre los problemas de la justicia en Colombia

María Lucía Torres-Villarreal
Paola Marcela Iregui-Parra
—Editoras académicas—

Diálogos interdisciplinarios sobre los problemas de la justicia en Colombia / María Lucía Torres-Villarreal, Paola Marcela Iregui-Parra, editoras académicas. – Bogotá: Editorial Universidad del Rosario, Fundación Hanns Seidel, 2020.

xvi, 85 páginas
Incluye referencias bibliográficas.

1. Justicia – Investigaciones – Colombia. 2. Derecho – Innovaciones tecnológicas – Colombia. 3. Administración de justicia – Procesamiento de datos. 4. Informática jurídica. 5. Violencia intrafamiliar – Legislación – Colombia. I. Universidad del Rosario, II Título

340.0285 SCDD 20

Catalogación en la fuente – Universidad del Rosario. CRAI

DJGR Noviembre 17 de 2020

Hecho el depósito legal que marca el Decreto 460 de 1995

Editorial Universidad del Rosario
Carrera 7 No. 12B-41, of. 501
Tel: 297 02 00, Ext. 3112
editorial.urosario.edu.co

Primera edición: Bogotá D. C., 2020

ISBN: 978-958-784-560-0 (impreso)
ISBN: 978-958-784-561-7 (ePub)
ISBN: 978-958-784-562-4 (pdf)
https://doi.org/10.12804/urosario9789587845617

Coordinación editorial:
Editorial Universidad del Rosario
Corrección de estilo: María José Molano Valencia
Diseño de cubierta: Juan Ramírez
Diagramación: Precolombi EU-David Reyes
Impresión: Xpress. Estudio Gráfico y Digital, S. A. S.

Impreso y hecho en Colombia
Printed and made in Colombia

Contenido

Introducción

Pensar en el acceso a la justicia en Colombia siempre es un reto porque nos debatimos entre dos acepciones que han marcado el rumbo de este tema a nivel global: de un lado, aquellos que entienden, como lo hacen la Declaración Universal de Derechos Humanos, el Pacto de Derechos Civiles y Políticos, y la Convención Americana de Derechos Humanos, el acceso a la justicia como un derecho, en el que los estados y las instituciones deben garantizar que las personas puedan acceder a un aparato judicial transparente, neutro, eficiente y que las prácticas de los operadores judiciales y los recursos de ley estén ajustados a la protección de los derechos de las personas que acuden a este.

Si bien esto es cierto, y en el mismo sentido lo acoge la legislación nacional y la jurisprudencia constitucional, el contexto social, político y económico de estados como el de Colombia —haciendo alusión quizá a los de la región Latinoamericana que parecen tener unas problemáticas transversales en términos de derechos humanos y justicia social— pone de presente que el acceso a la justicia va más allá del acceso formal y efectivo al aparato judicial. Versa sobre la necesidad de que las personas conozcan sus

derechos, su alcance y la forma en que estos se materializan y se defienden; una sociedad cuyos individuos no conocen sus derechos y que en consecuencia no pueden luchar para conquistarlos y protegerlos es una sociedad que no garantiza un acceso a la justicia en sentido amplio, porque la justicia es todo aquello que comprende escenarios para romper los ciclos viciosos de inequidad y desigualdad, proponer espacios que propicien la superación de la pobreza y la consolidación de unas nociones básicas de derechos humanos universales, interdependientes e inalienables.

Al proponer el tema del acceso a la justicia como el eje central del *X Concurso de Semilleros de Investigación*, se reiteraba la importancia de investigar y crear espacios para que los estudiantes se cuestionen sobre el acceso a la justicia en sentido amplio, en un diálogo que incluso tiene matices de interdisciplinariedad por las diversas temáticas que pueden abarcar. Se aumenta el reto que para nosotros como academia existe constantemente por hacer que la visión amplia del acceso a la justicia nos lleve a entenderla como una verdadera justicia social, donde no solo se concibe *abierto* en su concepto, sino además en el que los grupos vulnerables toman un lugar importante en la discusión, y donde temas que parecieran ajenos a asuntos de interés público o de los derechos humanos muestran que al final están permeados por ellos.

Buscar una temática que abriera la mente de nuestros estudiantes a escudriñar sobre diversos asuntos y que estos se pensaran en clave de acceso a la justicia era nuestro objetivo, y creemos que se ha cumplido cabalmente, pues se presentaron ponencias que muestran investigaciones muy relevantes asociadas con este tema en asuntos variados, lo cual confirma la necesidad de entender y propiciar que se

replique el sentido abierto del acceso a la justicia. En esta ocasión recibimos 21 ponencias de estudiantes y grupos a nivel nacional, de las cuales nueve fueron aportadas por instituciones de ciudades como Santa Marta, Barranquilla, Manizales y Popayán, y las doce restantes procedieron de Bogotá. Indudablemente, la acogida regional del Concurso de Semilleros de Investigación demuestra el compromiso nacional de los estudiantes provenientes de diferentes sectores del país con asuntos de envergadura nacional, con el propósito de contribuir realmente a la materialización de la justicia en el Estado colombiano. De las iniciativas de investigación presentadas, los pares evaluadores seleccionaron diecisiete ponencias para ser expuestas en las rondas orales de sustentación y nueve para la presentación oral final, las cuales se llevaron a cabo los días 14 y 15 de mayo de 2020.

Atendiendo a las medidas tomadas por el gobierno nacional y la Universidad con ocasión de la pandemia de la covid-19, pero conscientes de la importancia de mantener un espacio para reflexionar sobre la justicia, decidimos modificar el formato de las rondas orales del concurso y las realizamos de manera virtual por la plataforma Zoom, lo cual implicó un reto en lo logístico y académico. La parte oral del concurso se organizó en cuatro mesas temáticas tituladas *Análisis jurisprudencial*, *Nuevas tendencias de acceso a la justicia*, *Asuntos jurisdiccionales* y *Grupos de especial protección constitucional*. Cada mesa contó con tres jurados docentes e investigadores, y en ellas cada uno de los ponentes tuvo la oportunidad de exponer sus investigaciones y atendió los interrogantes de los jurados. Posteriormente, las presentaciones que obtuvieron los puntajes más altos en sus mesas respectivas expusieron sus trabajos en la ronda final, siguiendo el mismo formato.

De los puntajes obtenidos por parte de los jurados evaluadores se dictaminó como ganadora del primer lugar del concurso la ponencia titulada "Contribución tecnológica al acceso a la justicia: un *chatbot* para el agenciamiento de necesidades jurídicas" del Semillero de Investigación TechnoLAWgic de la Universidad del Rosario. En segundo lugar quedó la ponencia "Acceso a la administración de justicia contencioso-administrativa: descentralización de competencias y creación de juzgados virtuales para litigios electrónicos" de estudiantes de la Universidad Externado. Y, por último, se seleccionó la iniciativa de la Clínica Jurídica contra la Violencia Intrafamiliar y de Genero (VIG) del Consultorio Jurídico de la Universidad del Rosario, quienes participaron con el texto "Legalidad difusa en el acceso a la administración de justicia en los casos de violencia intrafamiliar". Cada una de estas ponencias ocupa un capítulo de este libro.

Como todos los años, el Grupo de Investigación en Derechos Humanos de la Universidad del Rosario organiza el concurso en el marco de diversas actividades académicas para que la participación sea un gran espacio de crecimiento y aprendizaje. En esta oportunidad se organizó el *webinar* "Las implicaciones en los derechos humanos de las medidas adoptadas por los estados latinoamericanos en el marco de la COVID-19", en asocio con la Red Latinoamericana de Clínicas Jurídicas, el cual tuvo gran acogida entre los asistentes y la participación de panelistas de Chile, Argentina, Perú, México y Colombia.

Así mismo, esta versión del concurso resultaba de especial importancia por tratarse de la versión conmemorativa de los diez años de haberlo instaurado. Han sido diez años ininterrumpidos de buscar, junto con la Fundación Hanns

Seidel, que las regiones se integren con sus importantes investigaciones, que nos muestren otras facetas de la investigación, que nos pongan de presente temas que sus propios contextos hacen visibles y que merecen nuestra atención especial; diez años de fomentar la investigación en nuestros jóvenes, mostrando la importancia de esta como herramienta no solo académica sino profesional; diez años de poner sobre la mesa temáticas importantes para el país y frente a las cuales la academia no podía quedarse atrás. La visión social de la Constitución de 1991, la libertad de expresión, los diálogos de paz, los derechos humanos en épocas de posconflicto, el desplazamiento interno forzado, los derechos humanos en la era digital, los derechos sociales, la democracia, la participación ciudadana y otros temas han ocupado el eje central de este concurso del cual hoy nos sentimos orgullosos.

Queremos extenderle un especial agradecimiento a la Fundación Hanns Seidel por haber confiado en nosotros desde el primer momento, cuando en aquel año 2010 les propusimos iniciar este concurso. Gracias por siempre abanderarse de la causa y mostrar la importancia de la investigación formativa. Gracias por sumarse decididamente a apoyar que el premio fuese esta publicación, la cual también cumple una década de formar parte de las bibliotecas de todos sus lectores y de estar en acceso libre y gratuito en medios digitales para llegar a todo el mundo. Gracias porque al apoyar esta publicación han permitido hacer realidad el sueño de muchos de nuestros estudiantes de publicar sus escritos, con la satisfacción de superar no solo la rigurosidad de los pares y jueces académicos para llegar a las rondas orales del concurso, sino también de los pares evaluadores del libro como parte del proceso editorial.

Esperamos celebrar otros diez años de trabajar conjuntamente por motivar en nuestros futuros profesionales la importancia de la investigación, de reconocer en sus propios entornos las temáticas para investigar y por hacer todo lo que esté a su alcance por trascender y llegar a obtener este premio tan especial. Pero sobre todo esperamos celebrar otros diez años de seguir aportando a la construcción de una verdadera cultura de derechos humanos y participación ciudadana.

¡Gracias, Fundación Hanns Seidel!

María Lucía Torres-Villarreal
Profesora de carrera académica
Directora Observatorio Legislativo
Facultad de Jurisprudencia

Paola Marcela Iregui-Parra
Profesora de carrera académica
Integrante Observatorio Legislativo
Facultad de Jurisprudencia

Contribución tecnológica al acceso a la justicia: un *chatbot* para el agenciamiento de necesidades jurídicas

Guillermo Efraín Astudillo Fernández[*], Lizette Daniela Ávila Mahecha[**], Stephanie Pamela Bernhard Noguera[***], María Laura Fragozo Oñate[****], Andrés Camilo Garay Nuncira[§], Luisa Fernanda Jiménez Zuluaga[§§], María José Motta Burbano[§§§], Diana Geraldine Prada Vanegas[§§§§]

---

* Estudiante de noveno semestre de la Escuela de Medicina y Ciencias de la Salud y de tercer semestre de la Facultad de Jurisprudencia de la Universidad del Rosario. Miembro del Semillero de investigación en derecho comercial y tecnología "Technolawgic" de la Universidad del Rosario. Correo electrónico: guillermo.astudillo@urosario.edu.co

** Estudiante de séptimo semestre de la Facultad de Jurisprudencia de la Universidad del Rosario. Miembro del Semillero de investigación en derecho comercial y tecnología "Technolawgic" de la Universidad del Rosario. Correo electrónico: lizette.avila@urosario.edu.co

*** Estudiante de noveno semestre de la Facultad de Jurisprudencia de la Universidad del Rosario. Miembro del Semillero de investigación en derecho comercial y tecnología "Technolawgic" de la Universidad del Rosario. Correo electrónico: stephanie.bernhard@urosario.edu.co

**** Estudiante de séptimo semestre de la Facultad de Jurisprudencia de la Universidad del Rosario. Miembro del Semillero de investigación en derecho comercial y tecnología "Technolawgic" de la Universidad del Rosario. Correo electrónico: maria.fragozo@urosario.edu.co

Resumen

Desde la perspectiva de las necesidades jurídicas, el acceso a la justicia comprende, entre otros mecanismos y condiciones, el garantizar que las personas y comunidades puedan agenciar sus necesidades jurídicas con miras a satisfacerlas. Sin embargo, en Colombia esta posibilidad se ve truncada por múltiples barreras, entre las cuales destacan la ausencia de conocimiento y falta de orientación a las que se deben enfrentar las personas —particularmente aquellas que se encuentran en una situación de vulnerabilidad— a la hora de gestionar sus necesidades jurídicas.

Al entender estas barreras como problemas de comunicación, este proyecto indaga sobre la aplicación de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la creación de una alternativa que les haga frente y tenga un impacto social. En esa medida, se propone el desarrollo de un *chatbot* jurídico basado en inteligencia artificial como herramienta viable e innovadora que permita cerrar esa brecha de conocimiento y orientación, aportando al agenciamiento de las necesidades jurídicas por parte de las personas y, con ello, al acceso a la justicia.

---

§ [Llamado en la página anterior] Estudiante de décimo semestre de la Facultad de Jurisprudencia de la Universidad del Rosario. Miembro del Semillero de investigación en derecho comercial y tecnología "Technolawgic" de la Universidad del Rosario. Correo electrónico: andres.garay@urosario.edu.co

§§ [Llamado en la página anterior] Estudiante de octavo semestre de la Facultad de Jurisprudencia de la Universidad del Rosario. Miembro del Semillero de investigación en derecho comercial y tecnología "Technolawgic" de la Universidad del Rosario. Correo electrónico: luisaferna.jimenez@urosario.edu.co

§§§ [Llamado en la página anterior] Estudiante de séptimo semestre de la Facultad de Jurisprudencia de la Universidad del Rosario. Miembro del Semillero de investigación en derecho comercial y tecnología "Technolawgic" de la Universidad del Rosario. Correo electrónico: mariaj.motta@urosario.edu.co

§§§§ [Llamado en la página anterior] Estudiante de octavo semestre de la Facultad de Jurisprudencia de la Universidad del Rosario. Miembro del Semillero de investigación en derecho comercial y tecnología "Technolawgic" de la Universidad del Rosario. Correo electrónico: dianag.prada@urosario.edu.co

Palabras clave: acceso a la justicia, necesidades jurídicas, agencia, *chatbot*, inteligencia artificial.

Abstract

From the perspective of legal needs, access to justice includes, among other mechanisms and conditions, ensuring that individuals and communities be able to act in respect of their legal needs to their satisfaction. However, in Colombia, this possibility is hindered by multiple barriers among which are the lack of knowledge and guidance that people must face, particularly those in a situation of vulnerability, when they want to manage (agency) their legal needs.

Understanding these barriers as communication problems, this project investigates the application of information and communication technologies (ICTs) in the creation of an alternative that addresses them and has a social impact. To that extent, it proposes the development of a legal chatbot based on Artificial Intelligence as a viable and innovative tool that allows us to close that gap in knowledge and orientation, contributing to the management (in terms of agency) of legal needs by individuals and, with that, to the access to justice.

Keywords: access to justice, legal needs, agency, chatbot, artificial intelligence.

Introducción

El presente texto expondrá los avances de investigación que se han logrado dentro de un proyecto adelantado por el Semillero de investigación en derecho comercial y tecnología "Technolawgic" de la Universidad del Rosario, cuyo objeto es desarrollar una herramienta tecnológica que facilite el agenciamiento de las necesidades jurídicas por parte de la ciudadanía y que, con ello, se promueva el acceso a la justicia. En este sentido, la pregunta de investigación que se busca

responder, a partir de la aplicación de una metodología mayormente cualitativa, sistémica y de análisis-síntesis, es: ¿qué herramienta tecnológica aplicada al derecho puede ayudar a las personas y a las comunidades, especialmente a aquellas que se encuentran en situación de vulnerabilidad, a gestionar sus necesidades jurídicas, en atención a las barreras de falta de conocimiento y reducida orientación jurídica que truncan su acceso a la justicia?

Para ello, este escrito se dividirá en cuatro grandes secciones. En primer lugar, se reseñará la metodología a la que se ha acudido durante la investigación. En segunda medida, se planteará el problema de investigación, su importancia y se señalará la pregunta en la que desemboca. En tercer lugar, se presentarán los avances de la investigación, en los que se propone un *chatbot* jurídico basado en inteligencia artificial como propuesta de solución a la pregunta planteada; asimismo, se señalarán las ventajas de la creación e implementación del *chatbot*, pero, a su vez, se hará hincapié en los retos que se plantean con esta herramienta (en cuanto a su alcance tecnológico, sus implicaciones jurídicas y desafíos psicolingüísticos). Finalmente, se presentará una conclusión general sobre estos avances desarrollados.

1. Metodología

Los avances de investigación que se presentan en este escrito se enmarcan en el progreso de un proyecto de investigación de características teórico-prácticas. Para ello, el proyecto de investigación utiliza un enfoque mayormente cualitativo, pues los métodos empleados, que van desde el análisis teórico de documentos científicos hasta la realización de entrevistas con fines psicolingüísticos, se concentran en desentrañar las particularidades del fenómeno estudiado

(la comunicación de información jurídica para el agenciamiento de necesidades legales a través de las nuevas tecnologías de la información y comunicación) para poder intervenirlo de manera positiva con una propuesta. En esa medida, el proyecto de investigación es también del tipo denominado *applied research*, en cuanto la investigación está dirigida a desarrollar un artefacto (Riofrío, 2015) que resulte útil para atender a ciertas problemáticas de acceso a la justicia en Colombia.

No obstante, es necesario señalar que los avances de la investigación que aquí se exponen corresponden a una primera parte del proyecto de investigación, la cual se concentra en un análisis de tipo teórico que utiliza un método sistémico y de análisis-síntesis para abordar el objeto de estudio. En cuanto al primero, es definido por Villabella (2015) como aquel que "permite el estudio de un objeto en el contexto de una estructura compleja en la que se integra, y que está conformada por diferentes subsistemas con características y funciones específicas interactuantes" (p. 939). Este método ha permitido entender el acceso a la justicia como un cúmulo complejo de elementos que se ven obstaculizados por diferentes barreras y ha posibilitado integrar, en el análisis de dichos obstáculos, perspectivas de diversas disciplinas como lo son la comunicación y la tecnología. Por su parte, el método de análisis-síntesis "es aquel que posibilita descomponer el objeto que se estudia en sus elementos para luego recomponerlo a partir de la integración de éstos, y destacar el sistema de relaciones existentes entre las partes y el todo" (Villabella, 2015, p. 937). Este modo de acercamiento ha sido especialmente relevante en la investigación a la hora de explorar la herramienta tecnológica adecuada para atender a la problemática

escogida, específicamente, revisando sus características, tipologías, ventajas y desventajas, entre otros elementos.

2. Justificación e identificación del problema

Con la llegada del constitucionalismo y su evolución, el juez ha ido adquiriendo una mayor importancia en sistemas como el colombiano, donde dejó de ser un simple aplicador de una norma para ser garante de los preceptos constitucionales y, especialmente, de los derechos que el ordenamiento jurídico reconoce a todas las personas. Es así como en un Estado social de derecho, el foco del sistema de justicia transita de la mera legalidad a la preocupación por la tutela efectiva de los derechos. "En pocas palabras, se pasa a indagar con mayor vigor si las herramientas procesales son verdaderamente capaces de llevar una protección efectiva a quien lo necesita, lo cual exige una serie de reinterpretaciones" (Osna, 2019, p. 12). Es en este contexto en el que se alza la noción de "acceso a la justicia" como un derecho en sí mismo, una obligación para el Estado y un elemento fundamental para su legitimidad.

Ahora bien, el contenido de lo que se debe entender por acceso a la justicia también ha estado sujeto a cambios, debates y, en general, a una constante evolución. Sin embargo, para efectos de esta ponencia se ha tenido en cuenta aquella aproximación del acceso a la justicia que se hace desde la perspectiva de las necesidades jurídicas de las personas, por cuanto se estima que brinda un panorama más amplio y acorde a los paradigmas jurídico-sociales actuales que se enfocan ya no tanto en la defensa abstracta del ordenamiento, sino en la materialización de los derechos en la cotidianidad de las personas (en contraste con aquellos

enfoques más formales que asimilan el acceso a la justicia con la posibilidad de acudir al juez).

Desde el planteamiento de las necesidades jurídicas, La Rota, Ordóñez, Mora y Uprimny (2014) han definido el acceso a la justicia como: "el derecho de toda persona o grupo de personas, sin discriminación alguna, a que existan mecanismos adecuados y sencillos del sistema de justicia para la resolución de necesidades jurídicas, y sobre las cuales se adopte una decisión mínimamente satisfactoria, oportuna y a la que se le dé cumplimiento" (p. 31).

De esta definición resaltan varios elementos que explican la pertinencia de este enfoque: en primer lugar, se concentra en las necesidades jurídicas de los individuos, los grupos y las poblaciones; en segunda medida, hace referencia a un sistema encargado de atender esas necesidades (y no únicamente al juez); y, por último, pero no menos importante, parte de la premisa de que dichas necesidades pueden verse insatisfechas, por lo que plantea unas condiciones mínimas para que se entiendan satisfactoriamente resueltas.

Esas características tienen una serie de consecuencias, no solo académicas sino también prácticas. Así, el sistema dispuesto para atender esas necesidades jurídicas (y todas las herramientas públicas y privadas que involucra) se convierte en un mecanismo esencial para la consecución de una vida digna de los individuos y de las comunidades, especialmente de aquellas que se encuentran en una situación de vulnerabilidad. Igualmente, como parte de garantizar el acceso a la justicia en el marco de esta perspectiva, se vuelve fundamental que las personas puedan agenciar sus problemáticas legales, lo cual implica, en palabras de Brinks (2009), "una baja probabilidad de que se nieguen sus

derechos, una alta probabilidad de conseguir la reacción del Estado cuando esos derechos son violados, y la capacidad de hacer un uso efectivo y proactivo del derecho, y de los procesos legales y judiciales, cuando y como sea deseado en la búsqueda de todos los objetivos de vida legítimos" (p. 6). [Traducción libre de los autores de este texto].

De esta manera, el concepto de acceso a la justicia comprende todas las herramientas, mecanismos e instituciones dirigidas a que se satisfagan adecuadamente las necesidades jurídicas de las personas y que, a su vez, permitan que tanto individuos como comunidades agencien dichas necesidades. Así, los encargados de garantizar el acceso a la justicia no son solo los juzgados y tribunales que reciben las demandas, sino que es necesaria la colaboración de una serie de actores (que pueden ser tanto públicos —casas de justicia, comisarías de familia, etc.— como privados —firmas, fundaciones, consultorios jurídicos, etc.—) que intervienen en el camino que las personas deben recorrer para satisfacer su necesidad jurídica.

Ese recorrido ha sido desarrollado por la doctrina nacional para analizar la satisfacción (o no) de las necesidades jurídicas de la siguiente manera: en primer lugar, es necesario que el grupo o el individuo reconozca que un conflicto corresponde a una necesidad jurídica; una vez lo hace e identifica un responsable, puede desplegar varios tipos de conducta, a saber:

> (i) puede no hacer nada con respecto al conflicto porque se resigna, (ii) puede intentar un arreglo directo con la contraparte, (iii) puede acudir a particulares que ofrezcan acompañamiento en la resolución del conflicto, o (iv) puede acudir a rutas institucionales y procesales más

> formales (administrativas o judiciales) frente a las cuales puede presentar su reclamo y esperar lograr la solución del conflicto. (La Rota et al., 2014, p. 41)

En cualquiera de estas situaciones la persona o la comunidad podrá llegar a satisfacer su necesidad jurídica siempre y cuando se genere una solución oportuna y se asegure su cumplimiento. No obstante, en la realidad colombiana se han constatado las dificultades que tienen estos sujetos para gestionar y satisfacer sus necesidades jurídicas y, con ello, garantizar un verdadero acceso a la justicia. Estos problemas, que son en realidad barreras, pueden presentarse en varios momentos del recorrido descrito: ya sea en el momento del reconocimiento, pues los sujetos pueden no tener la información suficiente y las herramientas para identificar que en su conflicto subyace una necesidad jurídica; o puede ocurrir, igualmente, en el momento en el que la persona intenta gestionar su necesidad pero no sabe cómo hacerlo; también puede darse cuando acude al aparato institucional de justicia y este no le da una respuesta oportuna o satisfactoria; entre muchas otras variables.

Sobre este particular, en el contexto nacional, se ha destacado como una gran barrera para acceder a la justicia la falencia en el "empoderamiento legal de las personas que, a su turno, abarca la orientación, la asistencia y la educación de quienes pueden tener necesidades jurídicas" (La Rota et al., 2014, p. 401). Barrera que se agudiza cuando se trata de poblaciones vulnerables y de especial protección constitucional. Esto por cuanto "los problemas de ausencia de conocimiento, poca asistencia jurídica y los resultados negativos asociados a estos afectan en mayor medida a las

personas con necesidades socioeconómicas más apremiantes y a los grupos constitucionales vulnerables" (La Rota et al., 2014, p. 403).

En este entorno de dificultades y barreras para garantizar un efectivo acceso a la justicia se han desarrollado aportes investigativos, tanto prácticos como teóricos, acerca de la aplicación de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para atender dichos problemas. Sin embargo, de los desarrollos encontrados, es necesario distinguir dos enfoques diferentes: el primero se concentra en la implementación de las TIC para mejorar la gestión y el desempeño de las instituciones administradoras de justicia; y el segundo explora la utilización de tecnologías para mejorar el acceso a la justicia, en el entendido de poder acceder a información, orientación y asistencia jurídica que le permita a la ciudadanía identificar y gestionar sus necesidades jurídicas de manera más asertiva.

De los dos enfoques, el primero ha sido el más desarrollado. Así, en el ámbito foráneo, se encuentran aportes como el de Aguilar (2015), quien desarrolla como campo de aplicación de las TIC la informática jurídica de gestión y control. Asimismo, Cerillo (2007), en un estudio sobre el uso de las TIC al servicio de la justicia en Iberoamérica, destacó que la mayor aplicación de estas tecnologías se da en el tratamiento de la información y gestión de expedientes. Todos estos aportes en miras a la consecución de un procedimiento más eficiente.

Por el contrario, en cuanto al desarrollo en Iberoamérica del segundo enfoque, afirma Cerillo: "A pesar de las posibilidades que brindan las TIC en este ámbito, aún son pocas las aplicaciones existentes y menor su extensión

en la Administración de Justicia en Iberoamérica" (2007, p. 8). De esta manera, sin pretender afirmar que no existe ningún esfuerzo en este camino, sí se percibe su insipiencia en América Latina, a pesar de que —como se señaló anteriormente— la ausencia de conocimiento, la poca orientación y la reducida asistencia jurídica son unas de las causas estructurales que impiden a las personas y a las comunidades —particularmente a las que se encuentran en situación de vulnerabilidad— gestionar sus necesidades jurídicas y tener un efectivo acceso a la justicia para satisfacerlas.

Por todo lo anterior, como problema base de la investigación cuyos avances se mostrarán a continuación, se identificó el vacío existente en la aplicación de las TIC para enfrentar las barreras que tienen las personas que demandan acceso a la justicia, particularmente a la hora de agenciar sus necesidades jurídicas, debido a la falta de conocimiento y a la carencia de orientación y asistencia jurídica. Así, se busca responder la siguiente pregunta: ¿qué herramienta tecnológica aplicada al derecho puede ayudar a las personas y a las comunidades, especialmente a aquellas que se encuentran en situación de vulnerabilidad, a gestionar sus necesidades jurídicas, en atención a las barreras de falta de conocimiento y reducida orientación jurídica que truncan su acceso a la justicia?

3. Propuesta y avances de investigación

Las problemáticas de ausencia de conocimiento y precaria orientación jurídica de la que adolece la población (particularmente aquella que es vulnerable), las cuales impiden el agenciamiento de sus necesidades jurídicas,

pueden entenderse, en parte, como problemas de información y comunicación[1]. En esa medida, son susceptibles de ser enfrentadas y corregidas a través de mecanismos de información y comunicación, en donde las TIC juegan un papel predominante.

No obstante, como se mencionó, la aplicación de tecnología para promover el acceso a la justicia dando respuesta a estas problemáticas no ha sido desarrollada de manera profunda en América Latina, con lo cual no se quiere negar la existencia de referentes en la materia. Por el contrario, un ejemplo especialmente llamativo en Colombia es el de *Jurídica.la*.

Jurídica.la es una plataforma que permite realizar consultas jurídicas gratuitas por medio de internet y obtener respuesta a través de un *chatbot*. Sin embargo, la plataforma solo trabaja de manera automatizada en la primera parte de

---

[1] Esto bajo la comprensión que Habermas da a la comunicación, planteada como un acto intersubjetivo de entendimiento que lleva a la coordinación de la acción ejecutada por el individuo (2003). Esta compresión de la acción comunicativa no limita el acto de comunicar al simple envío de una información de un emisor a un receptor, sino que implica un entendimiento y la coordinación de una acción a partir de ello. Habermas lo expresa de la siguiente manera: "Desde la perspectiva del oyente al que la emisión se dirige, podemos distinguir tres planos de reacción a un acto de habla (correctamente entendido); primero, el oyente entiende la manifestación, esto es capta el significado de lo dicho; segundo, el oyente *toma postura con un «sí» o con un «no»* ante la pretensión vinculada al acto de habla, [...] y tercero, ateniéndose al acuerdo alcanzado, el oyente orienta su acción conforme a las *obligaciones de acción convencionalmente establecidas*" (Habermas, 2003, p. 342). Esta conceptualización resulta pertinente porque permite explicar que la problemática puede estar en la comunicación de la información jurídica, toda vez que el oyente (en este caso, el sujeto con la necesidad jurídica) no la entiende —o simplemente no la recibe de manera efectiva— y, por tanto, no puede tomar una postura frente a su situación con base en dicha información y, aun menos, logra orientar una acción. Es decir, debido a la falencia en el acto de comunicación, el sujeto con la necesidad jurídica se ve en la imposibilidad de gestionarla y de acceder a la justicia.

la consulta (esto es, en la recepción de datos del usuario); luego de ello requiere que una persona se encuentre detrás de la plataforma para dar respuesta a los interrogantes suscitados por los usuarios, lo que provoca, además, que la respuesta no se ofrezca en tiempo real. A pesar de esas dificultades, según las estadísticas de *Jurídica.la*, la cantidad de consultas diarias que los usuarios hacen a través de esta herramienta rodean las cincuenta y, por lo general, son realizadas por personas que hacen parte de los estratos 1, 2 y 3 (Londoño, entrevista, 13 de febrero de 2020). Esto pone de presente que las personas con necesidades jurídicas efectivamente llegan a acudir a este tipo de instrumentos, los cuales pueden beneficiar especialmente a aquellas que se encuentran en una situación de vulnerabilidad por su situación económica.

Aunque dicha plataforma es un proyecto que muestra las bondades de aplicar herramientas tecnológicas en aquellos primeros momentos del camino que recorre el sujeto para poder agenciar sus necesidades jurídicas, lo cierto es que su alcance es muy limitado al momento de superar las barreras existentes respecto del acceso a la justicia —entre otras razones, por las dificultades técnicas ya señaladas y la reducida cantidad de personas a las que llega—.

De esta manera, si se quieren enfrentar efectivamente las barreras de información y comunicación que impiden a las personas y a las comunidades agenciar sus necesidades jurídicas —y, así, acceder a la justicia—, es necesario desarrollar una herramienta que, de manera eficaz, lleve al ciudadano la información y orientación jurídica suficientes respecto de sus necesidades jurídicas. Por supuesto, para que tenga el alcance deseado, dicha herramienta debe ser capaz de dar respuesta en tiempo real a una gran cantidad

de personas, para lo cual debe utilizar tecnología que así lo permita. Es bajo este marco que se ha concluido durante esta investigación que la creación de un *chatbot* jurídico construido a partir de un sistema de inteligencia artificial es una propuesta viable y novedosa, en tanto herramienta tecnológica de información y comunicación, que hace posible que las personas tengan acceso a los recursos jurídicos suficientes (información, orientación jurídica) para poder agenciar sus necesidades legales y encaminarse a satisfacerlas, es decir, en últimas, posibilitar el acceso a la justicia.

3.1. Sustento de la propuesta

A continuación, se explicará por qué un *chatbot* basado en inteligencia artificial es una herramienta tecnológica que, aplicada al derecho, permite atender determinadas barreras que imposibilitan el acceso a la justicia, como lo son la falta de información jurídica y la carencia de orientación legal que la ciudadanía enfrenta a la hora de agenciar sus necesidades. Para ello se reseñará brevemente en qué consiste un *chatbot* y cuáles son sus tipologías. Luego se ahondará en las ventajas que representa la construcción de un *chatbot* jurídico construido a partir de un sistema de inteligencia artificial.

3.1.1. Acerca de los *chatbots*

Un *chatbot* es "un programa diseñado para simular una comunicación inteligente en un texto o en un terreno hablado" (Dahiya, 2017, p. 158). [Traducción libre de los autores de este texto]. Para ello, su funcionamiento está basado en un *bot* con la capacidad de desarrollar tareas de manera autónoma, es decir, sin la ayuda de un humano, los cuales operan en aplicaciones de mensajería a las que se les incorpora una interfaz conversacional.

Esto significa, en pocas palabras, que un *chatbot* es una aplicación informática que permite la simulación de conversaciones con una persona, al dar respuesta de manera automatizada a una serie de dudas o preguntas planteadas en un lenguaje común y natural. Cabe resaltar que existen muchas maneras de clasificar los *chatbots*, pero para efectos de esta ponencia, dada su pertinencia y su utilidad esquemática, se traerá a colación como tipología base aquella que tiene como criterio el uso o no de inteligencia artificial y aquella que cataloga los *chatbots* de acuerdo con su medio expresivo.

Dentro de la primera clasificación encontramos los *chatbots* de respuesta de interacción de texto, los *chatbots* cognitivos y los *chatbots* "*word-spotting*". Los *chatbots* de respuesta de interacción de texto no requieren aplicación de inteligencia artificial, toda vez que su funcionamiento está basado solo en comandos. Estos tienen una interacción dirigida a permitir la utilización de botones definidos previamente que siguen una lógica secuencial que posibilita emular una conversación, siempre a través de una ruta prestablecida (Khan y Das, 2018). Este tipo de *chatbot* no comprende el lenguaje natural, por lo que no puede generar nuevas respuestas ni recibir funciones que no han sido ya predeterminadas en su programación, es decir, no puede realizar nada fuera de su código y se basa en un banco de respuestas limitado.

Por el contrario, los *chatbots* cognitivos son los que están basados en herramientas de inteligencia artificial[2] como el

[2] Inteligencia artificial normalmente se ha definido como "un campo de estudio que se enfoca en la explicación y emulación de la conducta inteligente en función de procesos computacionales" (Schalkoff, 1990, como se citó en

procesamiento del lenguaje natural (PNL) y *machine learning*[3], lo que significa que tienen la capacidad de comprender y procesar el lenguaje natural. Estos interpretan la intención del usuario con el fin de formular la respuesta de manera dinámica, permitiendo al interlocutor —en ocasiones— creer que la interacción es con un humano. A medida que se aumenta el uso de la herramienta, esta tiene la capacidad de aprender y mejorar su comunicación, puesto que se nutre con las interacciones pasadas.

Finalmente, los *chatbots* denominados "*word-spotting*" son un *bot* intermedio entre los dos anteriores, toda vez que funcionan con el reconocimiento de palabras clave, pero dan una respuesta ya configurada de manera previa. La limitación en este tipo de *chatbots* es que solo interactúan con palabras clave, sin tener en cuenta el contexto o la intención del interlocutor (tabla 1).

Moreno, 2019). Como consecuencia, surgen los agentes inteligentes, los cuales están programados para emprender la acción más eficiente en una situación específica. Esto ha permitido que, los agentes inteligentes cumplan las mismas tareas que el cerebro humano e incluso sobrepasan el desempeño de un ser humano promedio. Por ello, Mehrotra (2019) afirma que: "La inteligencia artificial consiste en agregar la inteligencia humana a la máquina para la ejecución de sus tareas" (p. 5). [Traducción libre de los autores de este texto].

[3] "El *machine learning* puede ser definido en general como un conjunto de métodos computacionales que usan la experiencia para mejorar su desempeño o hacer predicciones acertadas. Aquí, el término experiencia hace referencia a la información del pasado disponible para el aprendiz, la cual normalmente toma la forma de datos electrónicos recopilados y puestos a su disposición para su análisis. […]. El *machine learning* consiste en diseñar algoritmos de predicción eficientes y precisos" (Mohri, Rostamizadeh y Talwalkar, 2012, p. 1). [Traducción libre de los autores de este texto].

Tabla 1. Tipos de *chatbots* de acuerdo con la aplicación de inteligencia artificial

Tipo de *chatbot*	*Chatbots* de respuesta de interacción de texto	*Chatbots* *word-spotting*	*Chatbots* cognitivos
Nivel de uso de inteligencia artificial	No aplica inteligencia artificial	Intermedio (reconoce palabras clave, pero tiene respuestas preestablecidas)	Están basados en inteligencia artificial y *machine learning*

Fuente: elaboración propia, 2020.

Los anteriores *chatbots* se pueden desarrollar en diversos canales de acuerdo con el medio de expresión, entre ellos: el de texto, que permite la palabra escrita; el multimedia, que permite la integración de imágenes, videos, botones y demás contenidos; y los cognitivos de voz, que permiten el uso de la voz como interfaz.

3.1.2. Ventajas de un *chatbot* jurídico construido con inteligencia artificial

Como se puede observar, un *chatbot* es en esencia una herramienta tecnológica de comunicación que permite simular una conversación con una persona que le plantea una serie de preguntas. Esta herramienta aplicada a la problemática de acceso a la justicia resulta en extremo útil, toda vez que permite llevar la información jurídica necesaria hasta el ciudadano para que, una vez entendida, este pueda agenciar su necesidad y coordinar su actuar, en consecuencia, para poder satisfacerla.

De esta manera, la persona a la cual se le presenta una situación problemática, que intuye jurídica, podría acceder a esta herramienta y plantearle su situación, frente a lo

cual esta respondería con la información que le permitiese al sujeto reconocer que está ante una necesidad jurídica concreta. Así, por ejemplo, la madre que no puede pagar la pensión del colegio de su hijo porque el padre del niño, con quien ya no viven, no está colaborando para su sustento y exige verlo todo el tiempo, podría ingresar a la herramienta y plantear su problemática. Allí, el *chatbot* le indicaría que se trata de una situación jurídica en la que se ven involucrados los derechos del menor a recibir alimentos y a tener un adecuado régimen de visitas. Una vez ha entendido esa información, puede tomar una postura y empezar a orientar una acción.

Sin embargo, puede suceder que esa misma persona entienda que se trata de una cuestión jurídica que necesita resolver, pero no conozca los medios a los que puede acudir para hacerlo. Ante ese cuestionamiento, el *chatbot* daría la información suficiente para que la persona pueda tener clara una ruta de acción con el fin de resolver su necesidad. Así, siguiendo con el ejemplo, el *chatbot* le respondería a la madre que puede intentar llegar a un acuerdo con el padre a través de una conciliación que puede llevar a cabo en diferentes lugares a los cuales se puede acercar. Cuando la persona entiende esa información, ya está en la posibilidad de emprender una serie de acciones destinadas a solucionar su necesidad jurídica.

En esa medida, el *chatbot* responde de una manera idónea a la problemática de la falta de conocimiento y orientación jurídica identificada como una barrera estructural que impide el acceso a la justicia. En tanto problemas de comunicación, el *chatbot* se erige, entonces, como una herramienta tecnológica que permite acercar la información jurídica pertinente a la población con necesidades jurídicas (lo cual

hoy no está sucediendo y, por ello, la falta de conocimiento) y, además, permite comunicar de manera adecuada las opciones de acción que se tienen frente a esas necesidades jurídicas (superándose la dificultad de orientación). Así, el *chatbot* posibilita que el acto de comunicación se dé de manera completa, de tal forma que el receptor de la información, una vez acceda a ella, la entienda, se genere una postura y oriente su actuar en consecuencia. En suma, se crean las condiciones para que las personas y comunidades puedan agenciar sus necesidades jurídicas y, con ello, dar un paso hacía el acceso a la justicia.

Finalmente, el *chatbot jurídico* como herramienta tecnológica ofrece múltiples ventajas que permiten atender el problema de manera más eficaz, las cuales se potencializan por el uso de inteligencia artificial. Entre dichas ventajas destacan:

a) Cobertura

En cuanto a la cobertura física, los *chatbots* tienen un potencial enorme para incrementar el acceso a la justicia, sobre todo en zonas en las cuales la población no tiene acceso a un abogado, ya sea porque no los hay en la región o porque sencillamente no se cuenta con los recursos suficientes para pagar un asesoramiento. Razón por la cual, esta herramienta constituye una solución útil y práctica, ya que solo es necesario contar con una computadora e internet para ingresar al *chatbot* para hacer una consulta (sin desconocer las realidades de conectividad del país).

Además, en cuanto a la cobertura temática, cabe hacer dos anotaciones. En primer lugar, mediante esta herramienta, los ciudadanos pueden realizar consultas que impactan diversas áreas del derecho. Y, en segunda medida, si bien en

muchos supuestos las consultas de los ciudadanos pueden ser simples (relacionadas con trámites, por ejemplo, saber cómo solicitar ciertos certificados o registros), en los casos de preguntas jurídicas complejas, el *chatbot* dará una ruta a seguir al usuario para que pueda tramitar su asunto, tal como la posibilidad de acudir a una fundación que realice asesorías jurídicas *probono* o un consultorio jurídico.

b) Inmediatez
Al estar construido sobre un sistema de inteligencia artificial, el *chatbot* permitiría una respuesta inmediata a las consultas realizadas por las personas en un lenguaje natural, asegurando una respuesta al asunto consultado donde, en la mayoría de los casos, se resolverá la duda en su integridad y, de cualquier modo, se brindará una orientación a la persona respecto de los trámites que debe gestionar.

c) Disponibilidad
Hay que mencionar que el *chatbot* puede ser configurado con una gran flexibilidad de horarios, hasta el punto de funcionar las 24 horas del día. Esto incentiva y facilita su accesibilidad, pues responde a la necesidad de muchas personas que tienen horarios laborales que no les permiten el desplazamiento para encontrarse con un abogado (teniendo en cuenta que las oficinas de abogados y las entidades públicas normalmente funcionan en horarios fijos e implican grandes desplazamientos).

d) Responsabilidad social diferenciada
Como se resaltó anteriormente, las falencias en el conocimiento y en la orientación respecto de las necesidades jurídicas impactan de manera más aguda a las poblaciones

vulnerables, especialmente a aquellas que se encuentran en esta situación por sus circunstancias económicas. En atención a esta realidad, la propuesta del *chatbot* se plantea desde criterios de responsabilidad social y enfoque diferencial a favor de estos grupos. Por ello, al momento de desarrollar esta herramienta se direccionará su funcionamiento y sus contenidos a la población de escasos recursos que no tiene medios para acudir a la orientación de un abogado, para lo cual se tomará como insumo esencial para su diseño y creación la experiencia del Consultorio Jurídico de la Universidad del Rosario, en cuanto a la atención de poblaciones vulnerables que permitirá, entre otras cosas, crear perfiles de los usuarios y de las necesidades jurídicas atendidas. Finalmente, se plantea este proyecto como una herramienta de acceso abierto vía internet cuyo funcionamiento estará ligado al Consultorio Jurídico de la Universidad.

3.2. Retos de la investigación

Si bien son múltiples las ventajas que reporta esta herramienta, es necesario reconocer que la construcción de un *chatbot* a partir de un sistema de inteligencia artificial y su aplicación al Derecho también representa diversos retos. A continuación, se resaltarán algunos de ellos.

3.2.1. Retos del *chatbot* relacionados con el alcance de la tecnología

a) Aunque la implementación de inteligencia artificial permite que el procesamiento de lenguaje natural sea cada vez mejor y avanzado, en muchos casos no se procesan ciertas características del lenguaje humano, ya que no es factible prever todas aquellas posibles

maneras de preguntar por parte de los usuarios. Sin embargo, el *machine learning*[4] representa una gran oportunidad en este campo.

b) Las personas necesitan sentir la empatía de quien los asesora. El factor humano debe ser tomado en consideración, ya que mediante las herramientas tecnológicas es bastante complejo lograr un acercamiento que brinde seguridad, comodidad y confianza con el usuario, lo que puede llevar, inclusive, a que deje de utilizarse. Frente a esto, se debe resaltar que *chatbots* impulsados por inteligencia artificial permiten que no solo el programa interactúe con el usuario y atienda sus consultas, sino que desarrolle un sentido de predicción respecto de las intenciones del usuario dentro de la conversación. Este tipo de *chatbot* posibilita un mayor acercamiento con el usuario y más empatía, ya que puede anticipar el comportamiento del internauta respecto de cuáles son sus pretensiones realmente y, en consecuencia, acomodarse a ellas. Así, el *chatbot* permite simular de forma más fidedigna una conversación con otro ser humano.

c) Las dificultades que un sector de la población puede tener al manejar medios tecnológicos, especialmente personas en ciertas condiciones de vulnerabilidad (como personas de la tercera edad y personas con

---

[4] "Para ser inteligente, un sistema que se encuentra en un ambiente cambiante debería tener la habilidad de aprender. Si el sistema puede aprender y adaptarse a dichos cambios, su diseñador no tiene que prever y aportar soluciones para todas las situaciones posibles" (Alpaydin, 2020). [Traducción libre de los autores de este texto].

escasos recursos), generaría una barrera entre este tipo de herramientas y la población. La conectividad, igualmente, es un factor para tener en cuenta.

d) A pesar de que, en principio, el *chatbot* sea capaz de resolver las consultas, es probable que en cierto punto se vuelvan tan específicas y puntuales, de acuerdo con los casos particulares de cada persona, que se haga necesaria la presencia de una persona que se encargue del asesoramiento.

3.2.2. *Chatbot* y retos psicolingüísticos

En el desarrollo de este proyecto es de gran importancia entender el lenguaje utilizado por las personas en su cotidianidad. Esto con el fin de lograr una comunicación efectiva con quienes accederán al *chatbot* y captar de la manera más auténtica posible sus necesidades jurídicas. Crear una forma sistemática para entender el lenguaje del promedio común que accederá al sistema requiere de aportes técnicos de otras disciplinas, con el fin de obtener una estructura que contribuya a la correcta funcionalidad de la inteligencia artificial interna del *chatbot*. Esas disciplinas son la psicolingüística y la psicología social.

La psicolingüística permite acceder a los métodos de análisis de los discursos particulares de la población a la cual se quiere acceder, lo cual incluye el reto de lograr implementar correctamente estos métodos en la información del Consultorio Jurídico a la cual se tenga acceso. Con base en ello, es posible perfilar los discursos tanto de la población, como los discursos jurídicos y lograr ubicar patrones —semánticos y sintácticos— para identificar las formas concretas de transmisión de información dentro de una población particular. De esta manera se conseguiría

hacer una correcta traducción del lenguaje entre población objetivo y abogados.

Desde una perspectiva más técnica, es importante resaltar que es un reto latente el de lograr utilizar las herramientas propias de la disciplina psicológica en relación con la base tecnológica del *chatbot*, lo que implica, por ejemplo, la realización de los análisis hermenéuticos antes mencionados para componer correctamente los patrones de comunicación que resultan de central importancia a la hora de configurar un sistema con inteligencia artificial.

Por su parte, la importancia de la psicología social se debe resaltar en dos puntos. El primero consiste en que permite evaluar el contexto en el cual se busca implementar esta tecnología. El segundo, se puede concretar en el estudio de los sujetos sociales y sus formas de representar ciertos temas que se relacionan directamente con este proyecto. Para esto la evaluación sistemática del concepto de *representación social* es importante, pues ofrece un objeto de estudio específico que permite analizar las ideas que preceden los comportamientos de acceder a una tecnología particular, entenderlas y, con ello, lograr adaptar la tecnología propuesta a la topografía psicológica única del colombiano.

Tener clara la importancia de los aportes de cada una de estas disciplinas, y acudir a ellas, constituye un reto que debe ser satisfecho en este proyecto interdisciplinario, conformado por campos más allá de lo jurídico, de los cuales se impone abstraer información metodológica concreta sobre las formas de evaluar la naturaleza compleja del ser humano y una de sus manifestaciones más relevantes como lo es el lenguaje y la comunicación (central dentro de este proyecto).

3.2.3. *Chatbot* y retos jurídicos

Al momento de desarrollar un *chatbot* jurídico como el propuesto, es necesario tener en cuenta las implicaciones jurídicas que de su creación e implementación se pueden derivar en el ordenamiento colombiano. Sobre esta materia, la primera cuestión que surge es acerca de la responsabilidad que puede desprenderse de la actividad desarrollada por el *chatbot*, la cual se ajusta a un modelo extracontractual, en la medida en que no media ningún tipo de relación contractual entre el agente inteligente y el usuario. En efecto, la fuente en este caso la constituye un encuentro accidental fortuito, es decir, un hecho jurídico que genera una obligación resarcitoria entre el causante del daño y la víctima (Sentencia C-1008, 2010).

No obstante, en el ordenamiento jurídico colombiano hay un vacío normativo respecto de la responsabilidad civil extracontractual en materia de agentes inteligentes. Esto debido a la visión antropocentrista de las normas existentes, que exigen una conducta humana para que surja la obligación de indemnizar (Código Civil, 1887). En concordancia, la jurisprudencia ha determinado que para que se configure responsabilidad civil extracontractual deben confluir los siguientes elementos: (i) una conducta humana antijurídica, (ii) un daño que afecte bienes o intereses lícitos vinculados al patrimonio de la víctima, (iii) una relación de causalidad entre la conducta y el daño y (iv) un factor de atribución de responsabilidad (Corte Suprema de Justicia, 2017).

Cabe decir que, si bien se ha extendido la responsabilidad del propietario respecto del hecho de una cosa inanimada de su propiedad, con base en la exigencia de un mínimo de diligencia y una obligación de custodia, esta responsabilidad deriva de la guardia de la cosa y no de la cosa misma, con

un estándar de responsabilidad más alto en cuanto se trate de cosas peligrosas (Botero, 1963). En esa medida, se abre una discusión acerca de si una inteligencia artificial podría entrar a ser parte de este régimen de responsabilidad, máxime cuando el agente inteligente tiene la capacidad de “autoaprender” y actuar en consecuencia. Mientras más se desarrollan modelos de *machine learning*, más facultades adquieren los robots para desarrollar su propio comportamiento de acuerdo con su aprendizaje y más se diluye la agencia de sus programadores y propietarios (Santos, 2017).

Ahora bien, en otras legislaciones se ha tocado esta problemática de forma tangencial. En la Unión Europea, por ejemplo, se ha dicho que se debe responder por los daños ocasionados por los defectos de fabricación de un robot, solo si la víctima demuestra un daño real, un defecto en el producto y el nexo de causalidad (Consejo Europeo, 1985). Pero la anterior directiva restringe su alcance a una relación de consumo y no piensa en los modelos de inteligencia artificial. En discusiones más recientes, el Parlamento Europeo ha considerado, inclusive, la posibilidad de crear en el largo plazo una personalidad jurídica específica para los robots que usan inteligencia artificial, de tal forma que se les considere “personas electrónicas” (Parlamento Europeo, 2017).

Así las cosas, sin una legislación vigente al respecto quedan muchos elementos pendientes por resolver sobre este particular. Sin embargo, también se debe tener en cuenta que los *chatbots* pueden prestar un servicio relacionado con actividades profesiones que están sometidas a regulaciones específicas. En este sentido, podría existir responsabilidad del propietario, en lo que se relaciona con las obligaciones profesionales que tiene, como lo puede ser la obligación de

consejo respecto del usuario. Así, podría existir responsabilidad por un consejo inadecuado en los casos de un *chatbot* que emita conceptos médicos básicos sobre síntomas comunes de los pacientes, conceptos jurídicos de diagnóstico basados en decisiones jurisprudenciales, o incluso asesorías financieras. En ese sentido, las actividades del *chatbot* deben programarse para cumplir los estándares y regulaciones del sector. Así, el responsable del *chatbot* estaría sujeto a toda la normativa profesional que rige la profesión o la prestación del servicio, y debería responder por los daños derivados de su dolo o negligencia (Ospina, 2017). En el caso de un *chatbot* jurídico se propone que debe aplicar la regulación que concierna a la profesión, como lo es el Código Disciplinario del Abogado (Escribano, 2017).

En todo caso, es necesario que el responsable tenga la autorización expresa de los usuarios en cuanto a un *disclaimer*[5], el cual debe establecer una limitación de responsabilidad del propietario del *chatbot* (Pascual, 2018). Bajo este modelo, las respuestas dadas podrían no comprometer la ética profesional y la imagen de la entidad que presta este servicio, permitiendo que los usuarios accedan a otras fuentes de información para corroborar lo expuesto por el *chatbot*.

Otro asunto jurídico relevante que debe ser considerado al momento de desarrollar el *chatbot* es su protección a través de la propiedad intelectual. Sobre este particular cabe decir que la naturaleza jurídica de los *chatbots* es la de un bien mueble ya que son redes computacionales capaces

---

[5] Este término lo ha definido la OMPI como la "declaración escrita por la que un solicitante renuncia total o parcialmente a una reivindicación" (OMPI, 2013).

de transportar información digital de un lugar a otro, y es una creación intelectual, por lo cual se encuentra protegida por el derecho de propiedad intelectual.

Al respecto, se debe considerar que, en 1996, el Tratado de la OMPI sobre Derecho de Autor previó en su artículo 4º que: "Los programas de ordenador están protegidos como obras literarias en el marco de lo dispuesto en el Artículo 2 del Convenio de Berna. Dicha protección se aplica a los programas de ordenador, cualquiera que sea su modo o forma de expresión". En esa medida, en Colombia, el *chatbot*, en tanto *software*, está protegido como una obra literaria mediante el derecho de autor, ya que la Ley 33 de 1987 y la Ley 565 del 2000 suscriben y ratifican las obligaciones internacionales para tal fin. Sin embargo, de acuerdo con el artículo 14, literal e, de la Decisión 486 de la Comunidad Andina, el *software* eventualmente puede ser protegido por patente cuando su naturaleza sea inescindible con otra invención, pero si no es este el caso, sino que se trata de programas o soporte lógico separados o en sí mismos ('como tales'), no se consideran invenciones y no serán protegidas por patentes (Sarmiento, 2016).

Finalmente, es necesario mencionar que estos no son los únicos retos jurídicos que es necesario afrontar, pues otros temas como el *habeas data* y el tratamiento de datos son cruciales en el desarrollo de un *chatbot* de este tipo.

Conclusiones

Entender el acceso a la justicia desde las necesidades jurídicas de los individuos y las comunidades ofrece un marco conceptual amplio y acorde a los paradigmas jurídico-sociales actuales. Esto permite comprender que el acceso a la justicia

no incumbe exclusivamente al juez, sino que es el derecho que tiene toda persona a que el sistema dispuesto para atender esas necesidades jurídicas (y todas las herramientas públicas y privadas que involucra) le dé una respuesta satisfactoria. Además, esta perspectiva incluye como parte fundamental del acceso a la justicia la posibilidad real que tiene la población de agenciar sus necesidades jurídicas.

Este paradigma ha promovido diferentes estudios que han descrito las barreras con las que se enfrentan las personas a la hora de querer satisfacer sus necesidades jurídicas. A partir de ellos se ha resaltado como una de las causas estructurales que dificultan el acceso a la justicia, particularmente de las poblaciones más vulnerables, la falta de conocimiento y orientación jurídica que imposibilita que las personas agencien sus necesidades jurídicas.

Esta problemática concreta se traduce en un problema de información y comunicación, toda vez que existe una brecha entre la información jurídica y su recepción por quienes tienen las necesidades jurídicas, razón por la cual no es posible que emprendan un curso de acción para gestionarlas y mucho menos satisfacerlas. Así, en tanto problema de información y comunicación, es fundamental acudir a las TIC para hallar una alternativa de solución. En ese marco, se propone la creación de un *chatbot* jurídico construido a partir de un sistema de inteligencia artificial como aporte para enfrentar el problema.

El *chatbot* se propone como una herramienta de fácil acceso (pues se encontraría en internet) que se basa en simular conversaciones con una persona al emitir una respuesta de manera automatizada a las preguntas planteadas por el usuario en un lenguaje natural, lo cual permite que

el acto de comunicación se dé de manera completa, de tal forma que el receptor de la información (el usuario que ha planteado su problemática), una vez acceda a ella, pase a entenderla, a generarse una postura y, en consecuencia, pueda agenciar sus necesidades jurídicas.

Esta alternativa tecnológica tiene un potencial enorme para incrementar el acceso a la justicia gracias a sus ventajas de cobertura y disponibilidad. Además, el hecho de que el *chatbot* propuesto se base en inteligencia artificial propicia un mayor acercamiento con el usuario, ya que su *software* predictivo le permite anticipar el comportamiento del internauta y consecuentemente deriva en una actuación que se acomoda a las pretensiones del usuario.

En suma, consiste en una herramienta idónea para crear condiciones para que las personas y comunidades puedan gestionar sus necesidades jurídicas y, con ello, dar un paso hacia el acceso a la justicia, atendiendo, además, a un enfoque diferencial que se concentre en las personas que se encuentran en una situación de vulnerabilidad (especialmente, por sus condiciones económicas). Por ello, este proyecto se vincula al Consultorio Jurídico de la Universidad del Rosario y se plantea su desarrollo direccionado a la población a la que está destinada su atención dentro de las materias que este maneja. En esa medida, este proyecto procura tener un impacto positivo en la sociedad que, en últimas, permita al ciudadano agenciar sus necesidades jurídicas y, así, aportar a la garantía del derecho fundamental al acceso a la justicia.

Sin embargo, a pesar de los beneficios que se han hallado en los avances de esta investigación, también se han encontrado retos y problematizaciones que es necesario atender y que invitan a hacer nuevas investigaciones sobre

la materia. Se destacan, por ejemplo, retos en cuanto el alcance tecnológico, de conectividad, sobre aspectos psicolingüísticos y jurídicos, entre otros.

Referencias

Aguilar, P. A. (2015). ¿Derecho informático o informática jurídica? *RITI Journal, 3*(6). Recuperado de http://www.riti.es/ojs2018/inicio/index.php/riti/article/view/95

Alpaydin, E. (2020). *Introduction to Machine Learning* (4.ª ed.). The MIT Press.

Botero, H. (1963). La responsabilidad por el hecho de las cosas. *Revista Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, 9*(38). Recuperado de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5212491

Brinks, D. (2009). *From legal poverty to legal agency: Establishing the rule of law in Latin America.* Report prepared for D. Caputo. *Agenda-informe para la democracia de bienestar en América Latina.* Washington: Organization of American States. Recuperado de https://repositories.lib.utexas.edu/bitstream/handle/2152/22487/Brinks%20-%20From%20Legal%20Poverty%20to%20Legal%20Agency.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Cerrillo, A. (2007). E-justicia: Las tecnologías de la información y el conocimiento al servicio de la justicia iberoamericana en el siglo XXI. *Revista de Internet, Derecho y Política,* (4). Recuperado de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2254135

Colombia, Congreso de la República. Ley 84 de 1873. *Código Civil de los Estados Unidos de Colombia*, 1873. Recuperado de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_civil.html#1

Colombia, Corte Constitucional. Sentencia C-1008/10, M. P. Luis Ernesto Vargas Silva, 2010. Recuperado de https://www.corteconstitucional.gov.co/RELATORIA/2010/C-1008-10.htm

Colombia, Corte Suprema de Justicia. Sentencia SC12063-2017, M. P. Luis Alonso Rico Puerta, 2017.

Consejo de la Unión Europea. Directiva 85/374/CEE, relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados Miembros en materia de responsabilidad por los daños causados por productos defectuosos, 1985. Recuperado de https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/ALL/?uri=CELEX%3A31985L0374

Dahiya, M. (2017). A tool of conversation. *International Journal of Computer Sciences and Engineering, 5*(5). Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/321864990_A_Tool_of_Conversation_Chatbot

Escribano, C. (2017). *Responsabilidad civil del empresario que actúa mediante chatbots*. Legal Today. Recuperado de https://www.legaltoday.com/practica-juridica/derecho-civil/civil/responsabilidad-civil-del-empresario-que-actua-mediante-chatbots-2017-04-25/

Habermas, J. (2003). *Teoría de la acción comunicativa. Racionalidad de la acción y racionalización social* (vol. 1). Taurus Humanidades.

Khan, R. y Das, A. (2018). *Build Better Chatbots: A Complete Guide to Getting Started with Chatbots*. Apress.

La Rota, M. E., Lalinde Ordóñez, S., Santa Mora, S. y Uprimmy Yepes, R. (2014). *Ante la justicia. Necesidades jurídicas y acceso a la justicia en Colombia*. Bogotá: Centro de Estudios de Derecho, Justicia y Sociedad, Dejusticia.

Martínez-Villalba, J. R. (2015). La selección del método en la investigación jurídica. 100 métodos posibles. *Revista de Educación y Derecho,* (12). Recuperado de https://revistes.ub.edu/index.php/RED/article/view/14402/17642

Mehrotra, D. (2018). *Basics of Artificial Intelligence & Machine Learning.* Notion Press.

Mohri, M., Rostamizadeh, A. y Talwalkar, A. (2012). *Foundations of Machine Learning.* The MIT Press. Recuperado de https://pdfs.semanticscholar.org/e923/9469aba4bccf3e36d1c27894721e8dbefc44.pdf

Moreno, R. D. (2019). La llegada de la Inteligencia Artificial a la educación. *RITI Journal, 7*(14). Recuperado de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7242777

OMPI (2013). Glosario de términos relativos a información y documentación en materia de propiedad industrial. Manual de información y documentación en materia de propiedad industrial. Recuperado de: https://www.wipo.int/export/sites/www/standards/es/pdf/08-01-01.pdf

Osna, G. (2019). Acceso a la justicia, cultura y online dispute resolution. *Derecho PUCP,* (83). Recuperado de http://dx.doi.org/10.18800/derechopucp.201902.001

Ospina, N. (2017). *Chatbots, una responsabilidad legal.* Portafolio. Recuperado de http://blogs.portafolio.co/abogado-TIC/2017/08/15/chatbots-responsabilidad-legal/

Pascual, J. (2018). *Chatbots: ¿Quién responde?* CYSAE. Recuperado de https://cysae.com/chatbots-quien-responde/

Riofrío, J. (2015). La selección del método en la investigación jurídica. 100 métodos posibles. *Revista de educación y derecho,* (12). Recuperado de https://revistes.ub.edu/index.php/RED/article/view/14402

Santos, M. J. (2017). Regulación legal de la robótica y la inteligencia artificial, retos de futuro. *Revista Jurídica de la Universidad de León*, (4). Recuperado de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6252788

Sarmiento, C. D. (2016). *La protección del software desde la Propiedad Intelectual en Colombia: Conveniencia de la creación de una normativa especial que garantice los derechos de los desarrolladores*. Bogotá: Departamento de Propiedad Intelectual de la Universidad del Externado. Recuperado de https://propintel.uexternado.edu.co/la-proteccion-del-software-desde-la-propiedad-intelectual-en-colombia-conveniencia-de-la-creacion-de-una-normativa-especial-que-garantice-los-derechos-de-los-desarrolladores/

Unión Europea, Parlamento Europeo. Resolución (2015/2103(INL)) con recomendaciones destinadas a la Comisión sobre normas de Derecho civil sobre robótica, 2017. Recuperado de https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-8-2017-0051_ES.pdf

Villabella, C. M. (2015). *Los métodos en la investigación jurídica. Algunas precisiones. En Metodologías: Enseñanza e investigación jurídicas. 40 años de vida académica. Homenaje al doctor Jorge Witker.* Ciudad de México: UNAM. Recuperado de https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/8/3983/46.pdf

Acceso a la administración de justicia contencioso-administrativa: descentralización de competencias y creación de juzgados virtuales para litigios electrónicos

Nicolás Guillermo Mejía Guerrero*
y Nicolás David Salamanca Giral**

Resumen

La estructura institucional de la jurisdicción contencioso-administrativa, al centralizar ciertas competencias en el Consejo de Estado como juez de única instancia, constituye una barrera para garantizar

---

* Estudiante de quinto año de la Universidad Externado de Colombia, miembro del Observatorio de Derecho Privado y Tecnología (#PRIVATECH) del departamento de Derecho Civil del Centro de Investigación en Derecho Informático del Departamento de Derecho Informático, y de los semilleros de investigación en Derecho Procesal de la misma casa de estudios, para los años 2017, 2018 y 2019. Correo electrónico: nicolas.mejia01@est.uexternado.edu.co

** Egresado de la Universidad Externado de Colombia, exmonitor del departamento de Derecho Procesal y miembro de los semilleros de investigación en Derecho Procesal de la misma casa de estudios para los años 2018 y 2019. Correo electrónico: nicolas.salamanca@est.uexternado.edu.co

el efectivo acceso a la administración de justicia de la población rural. Particularmente en tres grupos considerados sujetos de especial protección constitucional ocurre este fenómeno: campesinos, indígenas y comunidades. De otra parte, la actualización de la administración de justicia a través de nuevas tecnologías presenta retrasos y dificultades a partir de los ejes sobre los que opera el Plan de Justicia Digital, sobre todo en materia de litigio electrónico y su aplicación en regiones apartadas. En síntesis, a la ruralidad colombiana se le dificulta la garantía de acceso a la administración de justicia a través de barreras físicas —centralización de las competencias— y tecnológicas —deficiencias y lentitud en el plan de justicia digital—.

Palabras clave: derecho fundamental de acceso a la administración de justicia, reparto de competencias, sujetos de especial protección constitucional, nuevas tecnologías y plan de justicia digital.

Abstract

The institutional structure of the contentious administrative jurisdiction, by centralizing certain powers in the State Council as a single instance judge, constitutes a barrier to the guarantee of effective access to the administration of justice for the rural population. Particularly this phenomenon affects three groups considered subjects of special constitutional protection, farmers, indigenous people and afro-colombians communities. On the other hand, updating the administration of justice through new technologies presents delays and difficulties from the standpoint on which the Digital Justice Plan operates, especially in the area of virtual litigation and its application in remote regions. In summary, Colombian rural areas have it difficult to guarantee access to the administration of justice, due to physical barriers (centralization of competences) and technological barriers (deficiencies and delays in the digital justice plan).

Keywords: fundamental right of access to the administration of justice, distribution of competences, subjects of special constitutional protection, new technologies and digital justice plan.

Introducción

El reparto interno de competencias en la jurisdicción contencioso-administrativa puede constituir una restricción al derecho de acceso a la administración de justicia. El rol del juez de única instancia del Consejo de Estado, en controversias relativas a la validez de actos administrativos proferidos por autoridades del orden nacional, dificulta a sectores de la ciudadanía acceder a diversos medios de control de nulidad. Concretamente, sujetos y comunidades que habitan en zonas de difícil acceso y de escasa cobertura de telecomunicaciones que pueden verse directamente impactados por las determinaciones unilaterales de las autoridades nacionales. Estas circunstancias ponen de presente la necesidad de desarrollar herramientas para descentralizar la jurisdicción contencioso-administrativa que la hagan accesible a la ciudadanía, más aun en un escenario de posconflicto y de reforma rural integral.

1. Centralización de competencias en la jurisdicción contencioso-administrativa y acceso a la administración de justicia

El efectivo control jurisdiccional a la administración se ve limitado por la inaccesibilidad de la administración de justicia (Ospina, 2014, pp. 11-14). La jurisdicción debe ser cercana a la ciudadanía y a sus necesidades, especialmente en el objeto del contencioso administrativo: la realización del Estado social de derecho y de las garantías individuales

y colectivas frente al poder de la autoridad (Santofimio, 2017, p. 835). En esa medida, centralizar determinados litigios en el Consejo de Estado cuando dichos asuntos repercuten directamente en individuos y comunidades periféricas, en muchas ocasiones sujetos de especial protección constitucional, las margina y frustra su derecho de acceso a la administración de justicia. En efecto, el tiempo y los recursos asociados a un proceso judicial aumentan cuando el litigio tiene su sede física a una gran distancia de donde se reside.

La esencia del derecho fundamental de acceso a la administración de justicia radica en "acudir en condiciones de igualdad ante los jueces y tribunales de justicia, para propugnar por la integridad del orden jurídico y por la debida protección o el restablecimiento de sus derechos e intereses legítimos" (Corte Constitucional de Colombia, sala séptima de revisión de tutelas, Sentencia T-283, 2013). Esto supone que el Estado, titular de la función jurisdiccional (López, 2017, p. 151), es sujeto pasivo de obligaciones para materializar que la administración de justicia sea real y efectiva, a saber: (i) abstenerse de adoptar medidas que dificulten el acceso; (ii) facilitar la realización del derecho, y; (iii) adoptar disposiciones que garanticen a las personas, sin distinción alguna, formular sus pretensiones y ser parte de un proceso (Corte Constitucional de Colombia, sala séptima de revisión de tutelas, Sentencia T-283, 2013). Sin embargo, la radicación de ciertas materias en el Consejo de Estado como juez de única instancia es un obstáculo para materializar estas garantías a la población periférica, física y comunicacionalmente aislada del centro del país.

Bien es cierto que la seguridad jurídica y la exigencia de mayor acierto judicial suponen radicar en cabeza de

jueces de mayor jerarquía —generalmente colegiados— la competencia de asuntos relevantes; no obstante, ello no debe constituir una patente de corso para generalizar la situación. La estructura de la jurisdicción contencioso-administrativa y su reparto de competencias en ocasiones tiende a centralizar en exceso litigios propios de la ruralidad nacional. Así mismo, obvia que ciertos actos de carácter general expedidos por autoridades del orden nacional tienen incidencia directa, si no exclusiva, en la ruralidad. Por tanto, la concentración de estos aspectos en el Consejo de Estado se presenta como barrera para que ciudadanos, de por sí ya incomunicados, vean satisfechas las garantías materiales de su derecho de acceso a la administración de justicia.

Este texto se concentrará, primordialmente, en dos competencias centralizadas en el Consejo de Estado: (i) la acción de nulidad agraria, y (ii) la acción de nulidad simple. En esta última se enfocará en los actos administrativos proferidos por autoridades del orden nacional, cuyo objeto son zonas rurales.

La acción de nulidad agraria tiene entre sus diversos objetos el análisis de legalidad de los actos administrativos de: (i) formalización de predios privados; (ii) clarificación de propiedad, deslinde y recuperación de baldíos; (iii) extinción judicial de dominio sobre tierras incultas, y (iv) expropiación judicial de predios rurales (Decreto Ley 902, 2017, arts. 39 y 58). Estas materias, con anterioridad al Decreto Ley 902 de 2017, llegaban a la jurisdicción a través de la hoy derogada acción de revisión estatuida en la Ley 160 de 1994. Todos estos aspectos se dan en el marco de la reforma rural y, aun así, la competencia para analizar su legalidad se radica en única instancia en el Consejo de Estado (Ley 1437, 2011, art. 149, num. 9 y 10; Decreto Ley 902, 2017,

arts. 52 y 9). Este reparto de competencias resulta paradójico. Temáticas netamente rurales, frente a las que la ciudadanía debería contar con una administración de justicia cercana, son competencia exclusiva y excluyente del máximo tribunal de lo contencioso administrativo radicado en Bogotá. Aquí se pone en duda la garantía del derecho de acceso a la administración de justicia. En adición, debe tenerse en cuenta que en esta clase de litigios muchas veces una de las partes es un trabajador agrario o campesino, indígenas y/o negritudes que, en los términos de la jurisprudencia de la Corte Constitucional, son sujetos de especial protección constitucional (Corte Constitucional de Colombia, Sala plena, Sentencia C-077, 2017; Corte Constitucional de Colombia, sala tercera de revisión, T-414, 2015; y Corte Constitucional de Colombia, sala séptima de revisión, T-011, 2019).

Ahora, a través de la acción pública de nulidad simple cualquier sujeto puede cuestionar la licitud de un acto administrativo general (Ley 1437, 2011, art. 137), entre estos, los actos con incidencia directa en la vida rural y de la población campesina. Sin embargo, se reitera lo expuesto con respecto a la acción de nulidad agraria: la competencia, por regla general, se radica en el Consejo de Estado en única instancia (Ley 1437, 2011, art. 149 num. 1, 12). Efectivamente, los actos administrativos que: (i) determinan zonas de reserva campesina; (ii) de constitución, reestructuración, ampliación y saneamiento de resguardos indígenas; (iii) de delimitación de páramos; (vi) de determinación de áreas estratégicas mineras; entre otros, son actos administrativos generales proferidos por entidades del orden nacional. En esa medida, aun cuando la acción de nulidad simple es pública, se restringe su uso

al radicar la competencia en el Consejo de Estado, pese a que, se insiste, se presenta sobre aspectos de interés directo de los pobladores rurales y, sin embargo, el acceso a los mecanismos judiciales para controvertir su legalidad es lejano a esta población.

En definitiva, la jurisdicción contencioso-administrativa es lejana a la ruralidad. En materia de las acciones de nulidad —agraria y simple— un número importante de actos administrativos con incidencia directa en la vida de la población rural carece de un control judicial cercano a los grupos de ciudadanos que, en principio, tienen mayor interés en estos. Allí, se esboza una primera problemática: ¿cómo evitar que la centralización de la jurisdicción contencioso-administrativa afecte el derecho de acceso a la administración de justicia de la población rural como sujeto de especial protección constitucional? ¿Qué herramientas pueden proponerse desde el derecho y, por supuesto, desde otras disciplinas para remediar esta situación?

2. Plan de justicia digital: contenido y deficiencias frente al litigio electrónico

El desarrollo del proyecto ARPANET es considerado, históricamente, como aquel que inventó internet (Abbate, 2000, pp. 8-44). Sin embargo, pocos imaginaron el desarrollo exponencial y profundo que este sistema llegaría a tener en la segunda década del siglo XXI (David, 2017). Gracias a los avances de este proyecto, hoy en día es válido cuestionarse si internet convive con la humanidad o si la humanidad vive a través de internet (Bernate, 2009, p. 99). Probablemente ambas posiciones tendrán defensas enérgicas, pero habrá consenso en la importancia fundamental de esta herramienta para el desarrollo de actividades humanas

(Murillo, 2017; Gargallo y Suarez, s. f.). La tecnología ha permitido acercar al mundo a un *clic* de distancia (Sandoval, 2012, p. 14). Aun con las ventajas de facilidad, de eficacia y de accesibilidad, algunos sectores se muestran renuentes a su implementación, entre estos, la administración de justicia colombiana, frente a la cual la innovación es tardía y marginal (González y Quiñones, 2020).

Luego de un análisis se encuentra que los frentes de acción en materia tecnológica de la Rama Judicial, acorde con el Plan de Justicia Digital, radican en tres pilares: (i) servicios al usuario, (ii) servicios ofimáticos, y (iii) servicios de gestión documental. A su turno, la aplicación de estos frentes de acción se puede subdividir en dos jerarquías: (i) altas corporaciones, y (ii) demás instancias jurisdiccionales (Plan Sectorial de Desarrollo - Rama Judicial 2019-2022, 2019, p. 19-26).

En primer lugar, vale la pena analizar el eje de servicios al usuario y sus problemáticas. Actualmente coexisten cuatro sistemas de consulta: Justicia Siglo XXI, TYBA, el Sistema de Consulta de la Corte Constitucional de Colombia, y el Sistema de Consulta de Procesos Nacional Unificada (que trabaja con los datos de todos los anteriores) (Rama Judicial, 2020). Dentro de los tres primeros el de mayor tamaño es Justicia Siglo XXI, pues allí se pueden consultar procesos civiles, contenciosos administrativos, laborales e incluso de familia. Sin perjuicio de lo anterior, el sistema detenta tres afecciones principales: accesibilidad, organización y uniformidad.

Si bien el Sistema de Consulta de Procesos Nacional Unificada busca solucionar los problemas de accesibilidad y de organización, únicamente los trata de manera superficial. A su turno, nace con un inconveniente reiterado: la ausencia

de una interfaz gráfica intuitiva y llamativa para el usuario, aunado a los errores e inconsistencias que por lo general tiene el sistema de consulta, generando así desconfianza. El fenómeno más perjudicial para cualquier sistema que pretenda triunfar es la desconfianza del usuario. Si alguien no tiene certeza y seguridad sobre la información que ve a través del dispositivo, no servirá de nada cualquier mejora (Prins, Robbers, Henk, Van Tilborg, Van der Wees y Veth, 2002).

Para los aspectos relativos a la confianza del usuario, la Rama Judicial no ha puesto atención alguna en este aspecto. Al no existir un norte común, se presenta un complejo e impresionante sistema de gestión documental, pero nulamente funcional para el grueso de los usuarios comunes de la administración de justicia.

En segundo lugar, se presentan los servicios ofimáticos, que actualmente se manejan con la *suite* Office 365 de Microsoft. Este servicio dota a todos los funcionarios judiciales de acceso a diferentes herramientas para mejorar la distribución del trabajo, optimizar los sistemas de comunicación, e incluso para lograr un almacenamiento *stateless* (Rama Judicial, s. f.). Sin embargo, en la práctica, muchas de estas herramientas son descartadas de plano.

Efectivamente, en muchos casos, los juzgados tienen demasiada carga para adelantar un proceso de inmersión tecnológica. Sin embargo, los avances en esta área no han sido evidentes. Actualmente, no todos los despachos sacan provecho al cien por cien de las herramientas que brinda ofimática de Office 365; y aunque existen causas que pueden explicar el fenómeno, aún no ha existido una migración generalizada para su uso constante.

Por último, la Rama Judicial cuenta con un énfasis especial dentro de sus procesos de gestión documental. Se sabe de antemano que organizar el sistema judicial de un país no es una tarea fácil, pero el resultado fue la creación de un sistema sumamente abstruso. La gestión documental de un proceso no debe estar diseñada para la complejidad, sino que, por el contrario, debe pensarse como una herramienta de simplificación e interactividad. No obstante, esta necesidad no es una constante en la Rama Judicial, puesto que cada juzgado organiza a su gusto todos los expedientes y demás documentos que posee. A modo de ejemplo, las dos ubicaciones que la Ley 1564 de 2012 prevé para todo proceso —secretaría o despacho— no son uniformes en cada juzgado, circunstancia que da pie a confusiones y retrasos innecesarios.

Hecho el diagnóstico de los frentes principales de actuación, se ha de concluir anticipadamente que la migración a las nuevas tecnologías de la judicatura colombiana se ha dado con ausencia de planeación y con objetivos difusos. Así mismo, con una deformación de la transparencia que persigue el mundo conectado, aunado con un desarrollo posterior sin la corrección de errores del pasado.

Siguiendo con el punto antes expuesto, otra problemática que se encuentra dentro de la aplicación de nuevas tecnologías es la concentración en las altas cortes para el desarrollo. La Rama Judicial concentra sus esfuerzos en los máximos, dejando de lado que el grueso del problema se encuentra en los juzgados municipales y en los juzgados del circuito.

En Colombia, el grave problema de la congestión judicial pretende un alivio con las nuevas tecnologías, las

cuales se desarrollan en un contexto donde este fenómeno no es tan complejo. Los esfuerzos de programación se dan tomando en cuenta al usuario de la Corte Suprema de Justicia, cuando quienes más lo usan son los interesados dentro de un proceso frente a un juzgado civil municipal.

Los desarrollos de las tecnologías para la Rama Judicial no llegan a un ámbito propio del acceso inicial a la administración de justicia. Actualmente el procedimiento de reparto sigue estando a cargo de un funcionario que controla el sistema y que puede orientar mejor a una persona que no entienda bien del asunto. Empero, en el proceso de litigio no existe una herramienta que, con plena certeza, brinde seguridad a las partes para saber en qué estado se encuentra su proceso.

Una posible respuesta por parte de la gerencia de la Rama estaría relacionada con la intención de solucionar los mencionados inconvenientes con el Plan de Justicia Digital planteado hasta el año 2022. Este programa contempla fases de innovación, y de avance, para que la justicia en Colombia sea un referente en ámbitos digitales para América Latina. Sin embargo, se omite un aspecto fundamental: el cómo se llevará a cabo.

Un plan de desarrollo de escalas macro no puede regular cada aspecto de forma específica. Sin embargo, si no existe un plan estructurado para identificar y solucionar los problemas, la intención de mejoramiento se vuelve etérea.

Lo que actualmente existe del Plan de Justicia Digital tiene que ver con estrategias de avances e intenciones de mejoramiento, pero estas no tienen un desarrollo extenso o preciso sobre las metas fijadas en relación con la inmersión de la administración de justicia con las nuevas tecnologías.

La situación es clara: obviamente los objetivos están definidos, pero no son suficientes para ver un desarrollo específico de cada acción dentro de este procedimiento.

Las falencias propias del Plan de Justicia Digital se dan en las principales urbes del país. Sin embargo, ¿qué sucede en las regiones apartadas? ¿Qué ocurre en los casos donde la información contenida en los sistemas sea fundamental para un litigio? En definitiva, existen vacíos importantes con graves consecuencias para que el usuario adopte totalmente estos sistemas.

Ahora bien, la necesidad de introducir nuevas tecnologías en el proceso judicial frente a lo expuesto sobre acción de nulidad agraria y el medio de control de nulidad simple permite plantear el siguiente interrogante: ¿cómo garantizar, a través de la aplicación de nuevas tecnologías, el acceso a la jurisdicción contencioso-administrativa en las zonas apartadas del país, en particular, a sujetos de especial protección constitucional como el campesinado, los indígenas y las negritudes?

3. Nuevos desafíos legales y tecnológicos para la materialización efectiva del derecho de acceso a la administración de justicia

La garantía del derecho de acceso a la jurisdicción contencioso-administrativa a población periférica y, sobre todo, a comunidades indígenas, negras y campesinas supone repensar, no solo el reparto de competencias al Consejo de Estado como juez de única instancia, sino también los objetivos y su desarrollo en materia de litigio electrónico.

3.1. Descentralización de competencias sobre procesos de nulidad agraria y de nulidad simple en la Ley 1437 de 2011

No resiste mayor análisis indicar que la centralización de competencias en el Consejo de Estado en materia de acción de nulidad agraria y medio de control de nulidad simple constituye una barrera en la estructura institucional de la jurisdicción contencioso-administrativa. Es notorio que el atraso en materia de infraestructura física del país, así como las condiciones de aislamiento o la precariedad económica en que viven muchas comunidades campesinas, indígenas y negras impide que estas accedan a las acciones indicadas. En efecto, los costos implícitos de un proceso judicial, aunados a la necesidad de transportarse a la capital del país son una clara limitante para las controversias agrarias expuestas en el primer apartado de este texto.

En esa medida, la solución que el Derecho puede plantear a esta barrera institucional es la descentralización de la jurisdicción, es decir, extraer del Consejo de Estado, en su rol de juez de instancia, las controversias propias de la acción de nulidad agraria y, en cierta medida, los litigios territoriales y rurales que se ocasionan por actos administrativos generales proferidos por entidades del orden nacional.

En materia de acción de nulidad agraria la realización de esta meta se encuentra, en principio, supeditada al proyecto de ley de la *jurisdicción agraria*, así como a su aprobación por el Congreso de la República. Infortunadamente, la parálisis parcial que sufre el legislativo a causa de la crisis global de la COVID-19 impidió que el gobierno nacional presentará el proyecto de ley que daba vida a la jurisdicción agraria, de modo que, a la fecha, no se tiene certeza de la forma en que será abordada la distribución de competencias. No

obstante, bien podría seguirse la línea del fallido proyecto de Ley 01 de 2018, en la cual radicaba la competencia de acción de nulidad agraria en los jueces administrativos, sea en única o en primera instancia.

En punto a la acción de nulidad simple contra actos administrativos generales proferidos por entidades del orden nacional la discusión se torna más compleja. Un análisis de la viabilidad y conveniencia de extraer de la órbita de competencias del Consejo de Estado el estudio de la constitucionalidad y legalidad de las decisiones proferidas por entidades del orden nacional no es una discusión sencilla. Todo lo contrario, supone replantear la estructura de la jurisdicción contencioso-administrativa y la centralización que la ha caracterizado a lo largo de su historia.

De darse el debate en aras de suprimir esta barrera para que la población rural y los sujetos de especial protección constitucional que la constituyen, no debe dejarse de lado la necesidad de control por parte del Consejo de Estado como órgano de cierre de la perspectiva jurisdicción. En efecto, de plantearse una morigeración al carácter centralizado del reparto de competencias sobre los actos administrativos generales que afecten la ruralidad, bien podría pensarse en implementar mecanismos de revisión que permitan al Consejo de Estado modificar las decisiones erradas en la materia. En cierta medida, un mecanismo similar al que se da en acciones de tutela y populares, pero ideado bajo un procedimiento que no exija la participación activa de los demandantes que, como se ha venido indicado, carecen de facilidades para adelantar un litigio en Bogotá. Pese a lo anterior, ¿será que la solución para acercar el medio de control de nulidad simple a la población rural se encuentra menos en el derecho y más las nuevas tecnologías?

3.2. Reforma integral del Plan de Justicia Digital para el litigio virtual en Colombia

Como se vio, el Plan de Justicia Digital plantea problemas serios tanto presentes como heredados. Resulta primordial hacer hincapié tanto en la acción de nulidad agraria como en la acción de nulidad simple, y en las dificultades existentes para el acceso a la justicia por parte de sujetos de especial protección constitucional.

A efectos de abordar integralmente la problemática, el análisis se dividirá en dos puntos: (i) la conectividad del campo colombiano y (ii) la implementación de despachos virtuales.

En 2019 (Mintic, 2019) se reveló que menos del 50 % del país tiene una conexión a internet. Si bien el Plan Nacional de Desarrollo plantea que a finales de 2022 por lo menos el 70 % de las personas debe tener acceso a la red mundial, la realidad es que es una meta bastante arriesgada.

La idea de tener una justicia conectada requiere un esfuerzo interinstitucional para que la ruralidad colombiana pueda acceder a internet. Si bien la infraestructura puede depender de privados, nuevas innovaciones también generan capacidades. Al respecto, la idea de internet satelital es cada vez más frecuente en el mercado y permite conectar a regiones alejadas en un menor tiempo.

Lo anterior no implica en ningún caso que cada persona deba ser dotada de una conexión individual a internet, pero sí que el Estado tenga esta capacidad. Si bien suena complicado, esto se une con la siguiente idea: el despacho digital.

Una buena idea que se puede generar al respecto es crear despachos que exclusivamente operen en la red. Sin embargo, este no es el caso. En realidad, lo que se busca es

el desarrollo de una oficina de la Rama Judicial que permita que cualquier persona pueda consultar información sobre su proceso, con independencia del lugar donde este se lleve a cabo.

Tomando en cuenta las condiciones de la ruralidad colombiana, esto no implica la creación de una oficina virtual, sino de una oficina física que haga las veces de secretaría de cualquier despacho del país. Las funciones de una secretaría no se deben asemejar a las del secretario del despacho. Esto debe asemejarse más a la gestión documental, a la recepción de documentos y al traslado de la información correspondiente a todo aquel que lo requiera.

Para el caso de la acción de nulidad agraria y la acción de nulidad simple, el juzgado virtual adoptaría la función de recopilar las demandas, los memoriales y demás documentos, además de ser el lugar donde las personas se pudieran notificar de todos los eventos procesales.

La configuración del personal para este espacio comprendería a solo un funcionario. Este debe estar capacitado en el manejo de soluciones ofimáticas y de *hardware* básico de oficina. Esta persona no requiere un amplio conocimiento en derecho, puesto que él solo se encarga de gestionar los documentos del juzgado al usuario y viceversa.

La configuración física de esta oficina implica una sección especializada para atender audiencias con un espacio relativamente amplio. De otro lado, un espacio donde se puedan radicar documentos o revisar cualquier información enviada por el juzgado. En cuanto a la configuración tecnológica, esta implica una conexión estable a internet que puede darse por fibra óptica y satelital. Además de ello, requiere de tres computadores (uno para audiencias, uno para el funcionario y uno para consultas y acceso al

expediente digital del proceso), una impresora, una fotocopiadora y un escáner. Por último, se necesita una cámara web para las audiencias que eventualmente se realicen y un lector de huellas con la finalidad de autenticar la identidad de las partes.

La idea de crear juzgados virtuales implica que a lo largo y ancho del país se podrían interponer acciones y esto generaría complejos horarios. Sin perjuicio de lo anterior, aquí es donde la organización y las soluciones ofimáticas adquieren relevancia.

El problema de los horarios se puede manejar fácilmente con el calendario de actividades que unifica todas las programaciones existentes de toda la Rama Judicial. Entonces, al momento de fijar la audiencia, esto no solo se debe establecer en el auto, sino en el cronograma de actividades específico. Lo más importante es que esta facultad solo la tendría el juzgado en donde se esté llevando a cabo el proceso, y el juzgado virtual solo podría ver la información correspondiente, lo cual salvaguarda la integridad y la fiabilidad en el sistema.

Para el caso de una nulidad simple con el sistema actual, las partes no deben desplazarse hasta la capital para interponer la demanda, sino que lo pueden hacer en cualquiera de estas oficinas. Al interponerse, el funcionario debe escanear todos los documentos, organizarlos en un documento PDF y remitirlos a la Secretaría del Consejo de Estado.

La información se trasladará mediante la solución ofimática de Office 365, que es la contratada por la Rama Judicial. A estos juzgados se les dotará de una cuenta de usuario y podrán conectar con cualquier juzgado con una búsqueda en el directorio privado de la Rama Judicial. En

el Despacho le darán el trámite previsto en la Ley 1437 de 2011 y cualquier cambio deberá ser introducido de forma automática en el sistema. La parte que radica la demanda tendrá la obligación de vigilar el proceso y lo podrá hacer en cualquiera de los ordenadores de la oficina virtual de su municipio.

Lo anterior ocurre también con acción de la nulidad agraria, aunque el procedimiento cambia con las audiencias. El Consejo de Estado, al momento de fijar audiencia para quien interpuso la nulidad agraria, deberá contar con el horario de la sala de audiencias de la oficina virtual de origen. Esto implica fijar una fecha en donde ambas salas se encuentren disponibles.

Para el desarrollo de la audiencia, el funcionario de la oficina virtual deberá realizar una verificación con los generales de ley. Una vez confirmada, el funcionario correspondiente en el Consejo de Estado solicitará la validación de identidad con la huella digital de los interesados. Con esta verificación biométrica existirá plena certeza de quién concurrió a la audiencia. El programa elegido para llevar a cabo la audiencia virtual puede estar dentro de la *suite* de Office 365 y se podrá grabar todo el desarrollo sin problema alguno, salvo en casos fortuitos. La seguridad de la calidad del audio ya no depende de un usuario doméstico, sino de la infraestructura de una oficina vigilada y controlada por la Rama Judicial.

Todos los anteriores puntos implican conservar el sistema actual. Sin embargo, como se advirtió, el Plan de Justicia Digital tiene defectos tanto heredados como presentes. Solucionar estos problemas solo haría la labor más eficiente. Por ejemplo, cambiar la interfaz gráfica de usuario para consultas mejoraría la relación con el usuario,

pero solo sería un cambio superficial. Es necesario alterar el sistema de gestión documental para simplificar la gestión.

La idea máxima de la justicia digital implica que el usuario pueda realizar todas las labores desde su casa. Sin embargo, en un primer momento, esto sería contrario a la creación de los juzgados virtuales. Es importante retomar la idea del cambio de enfoque, y es que esta solución está pensada no para las ciudades, sino para la ruralidad.

Durante cientos de años, las soluciones para el país han sido pensadas en urbes, o son importadas por su éxito en otras naciones. Colombia es un país que debe entender su capacidad para resolver sus propios problemas y buscar soluciones para la generalidad de la población, incluyendo al sector urbano y al rural. La grandeza de Colombia también implica un gran reto para su control, pero es esa misma tenacidad la que debe servir de impulso para la superación de cualquier barrera.

Referencias

Abbate, J. (2000). *Inventing the internet: Inside technology.* Estados Unidos de América: MIT Press.

Bernate, F. (2009). Uso de las TIC. Relaciones sociales y cambios en la socialización de las y los jóvenes. *Teoría y Sociología de la Comunicación*, (88). Recuperado de http://www.injuve.es/sites/default/files/RJ88-08.pdf

Código General del Proceso (2020). Recuperado de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1564_2012.html

Colombia, Congreso de Colombia. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, 18 de enero de 2011. D.O.: 47.956.

Colombia, Corte Constitucional. Sala Séptima de Revisión de Tutelas, Sentencia T-283 de 2013, M. P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub, 16 de mayo de 2013.

Colombia, Corte Constitucional. Sala Plena, Sentencia C-077 de 2017, M. P. Luis Ernesto Vargas Silva, 8 de febrero de 2017.

Colombia, Corte Constitucional. Sala Plena, Sentencia C-073 de 2018, M. P. Cristina Pardo Schlesinger, 12 de julio de 2018.

Colombia, Presidencia de la República. Decreto de medidas para la implementación de la Reforma Rural Integral contemplada en el Acuerdo Final para la Terminación del Conflicto Armado (29 de mayo de 2017). D.O.: 50.248.

Consejo Superior de la Judicatura de la Rama Judicial de la República de Colombia (2019). Plan Sectorial de Desarrollo. Rama Judicial 2019-2022. "Justicia moderna con transparencia y equidad". Recuperado de https://www.ramajudicial.gov.co/documents/10240/26035296/Plan+Sectorial+de+Desarrollo+2019-2022.pdf/1744e358-886d-44ed-96b2-3c319b5ffa99

David Cheok, A. (2017). *Hyperconnectivity: Human-Computer Interaction Series. SpringerBriefs in Human-Computer Interaction.* Estados Unidos de Norteamérica: Springer.

Gargallo López, B. y Suárez Rodríguez, J. (s. f.). La integración de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en la escuela. Factores relevantes. *Revista Teoría de la Educación: Educación y Cultura en la Sociedad de la Información de la Universidad de Salamanca*, (3). Recuperado de http://campus.usal.es/~teoriaeducacion/rev_numero_03/n3_art_gargallo-suarez.htm

González, L. F. y Quiñones, M. V. (2020). Sobre la necesidad de sistematizar la justicia en Colombia. *Revista*

Las2Orillas. Recuperado de https://www.las2orillas.co/sobre-la-necesidad-de-sistematizar-la-justicia-en-colombia/

López, H. (2017). *Código General del Proceso. Parte general.* Bogotá: DUPRE.

Murillo, A. (2017). *La tecnología es fundamental para los estudiantes universitarios, según una encuesta. Observatorio de Innovación Educativa del Tecnológico de Monterrey*. Recuperado de https://observatorio.tec.mx/edu-news/2017/11/10/la-tecnologa-es-fundamental-para-los-estudiantes-universitarios-segn-una-encuesta

Ospina, A. (2014). Presentación. En: *100 años de la jurisdicción de lo contencioso administrativo. Justificación, retos y aporte al Derecho Administrativo. XIV Jornadas de Derecho Administrativo*, Universidad Externado de Colombia. Colombia: Editorial de la Universidad Externado de Colombia.

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (2019). *La mitad de Colombia no tiene internet. MinTIC en los medios*. Recuperado de https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-Prensa/MinTIC-en-los-Medios/100837:La-mitad-de-Colombia-no-tiene-internet

Prins, J. E. J.; Ribbers, P. M. A.; Van Tilborg, H. C. A.; Veth, A. F. L. y van der Wees, J. G. L. (2002). *Trust in Electronic Commerce: The Role of Trust from a Legal, an Organizational and Technical Point of View*. Estados Unidos de Norteamérica: Kluwer Law International.

Rama Judicial (s. f.). Proyecto Consejo Superior de la Judicatura. Uso y adopción de herramientas Office 365. Plan Piloto: Despachos judiciales Bogotá. Recuperado de https://www.ramajudicial.gov.co/web/sistema-inte-

grado-gestion-de-la-calidad-y-el-medio-ambiente/-/proyecto-consejo-superior-de-la-judicatura-%E2%80%93-uso-y-adopcion-herramientas-office-365-plan-piloto-despachos-judiciales-de-bogota

Rama Judicial (2020). Consulta de procesos nacional unificada. Recuperado de https://consultaprocesos.ramajudicial.gov.co/Procesos/Bienvenida

Sandoval Barrero, W. (2012). *Habilidades empresariales para la toma de decisiones*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.

Santofimio, J. (2017). Compendio de derecho administrativo. Colombia: Editorial de la Universidad Externado de Colombia.

Legalidad difusa en el acceso a la administración de justicia en los casos de violencia intrafamiliar

Laura Carolina Hernández Martínez*,
Karen Antonella Pabón Bolaños**,
Nicolás Esteban Salazar Mora***

Resumen

En el marco del X Concurso Nacional de Semilleros de Investigación concerniente a los problemas de la justicia en Colombia, la presente ponencia propone un análisis fruto de un trabajo de investigación de tipología mixta respecto de las barreras existentes para el

* Estudiante de décimo semestre de la facultad de Jurisprudencia de la Universidad del Rosario. Miembro de la Clínica Jurídica contra la Violencia Intrafamiliar y de Género (VIG) del Consultorio Jurídico de la Universidad del Rosario. Correo electrónico: lauracar.hernandez@urosario.edu.co

** Abogada de la Universidad del Rosario. Miembro de la Clínica Jurídica contra la Violencia Intrafamiliar y de Género (VIG) del Consultorio Jurídico de la Universidad del Rosario. Correo electrónico: karen.pabon@urosario.edu.co

*** Estudiante de décimo semestre de la facultad de Jurisprudencia de la Universidad del Rosario. Miembro de la Clínica Jurídica contra la Violencia Intrafamiliar y de Género (VIG) del Consultorio Jurídico de la Universidad del Rosario. Correo electrónico: nicolas.salazar@urosario.edu.co

ejercicio efectivo del derecho de acceso a la justicia de las víctimas de violencia intrafamiliar en el marco de las comisarías de familia.

La investigación realizada se basa en un estudio jurisprudencial de los conceptos de violencia intrafamiliar, derecho de acceso a la justicia y tutela judicial efectiva, así como en un estudio normativo de la legislación colombiana que deja en evidencia la falta de definición legal del concepto de *conflicto familiar*. Este estudio se contrasta con el trabajo de campo realizado al interior de la Clínica Jurídica contra la Violencia Intrafamiliar y de Género (VIG) de la Universidad del Rosario, el cual muestra la aplicación discrecional y sin soporte jurídico de las comisarías de familia de Bogotá del concepto de *conflicto familiar* para negar medidas de protección a víctimas de violencia intrafamiliar. Esta investigación permite concluir la falta de estructura legislativa e institucional que rige a las comisarías de familia, la cual resulta en vulneración de derechos fundamentales.

Palabras clave: violencia intrafamiliar, conflicto familiar, comisarías de familia, acceso a la justicia.

Abstract

With ocation of the X Investigation Groups National Competition, regarding Colombia's justice problems, the present text proposes an analysis as a result of an investigation with a mixed typology about the existing barriers for the effective exercise of the access to justice right for the domestic violence victims inside the Family Commissariats.

Said investigation is based on a jurisprudential study of the following concepts: domestic violence, access to justice right and effective judicial tutelage; the investigation also includes a normative study of the colombian legislation, wich proved the lack of a legal definition for the "family conflict" concept, wich usage among the Family Commissariats impulsed the investigation; the study was contrasted with the field work within the *Clínica Jurídica contra la Violencia Intrafamiliar y de Género* (VIG), from Universidad del Rosario, regarding the discretional application of the "family conflict"

concept, used to deny the protection measurements to domestic violence victims. Our study allows to conclude the lack of legislative and institutional structure meant to guide the Family Commissariats, wich leads to the vulneration of the victims rights.

Keywords: domestic violence, family conflict, family commissariats, access to justice.

Introducción

La Clínica Jurídica contra la Violencia Intrafamiliar y de Género (en adelante, VIG) del Consultorio Jurídico de la Universidad del Rosario en sus años de funcionamiento ha enfocado sus esfuerzos pedagógicos en el acompañamiento y protección integral a las víctimas de violencia intrafamiliar y violencia basada en género de los usuarios que acuden al Consultorio Jurídico en busca de asesoría.

En ejercicio de este acompañamiento, el VIG ha notado determinadas dinámicas de las comisarías de familia de Bogotá, en las que la Clínica lleva trámites de medidas de protección para usuarias y usuarios víctimas de violencia intrafamiliar. En este proceso, se evidenció una en particular y es la creciente problemática respecto de la negación por parte de estas entidades, a las solicitudes de medida de protección, bajo el argumento de que los hechos que motivaban la solicitud constituían un conflicto familiar y no violencia intrafamiliar.

A raíz de esta problemática, se impulsa desde el VIG la investigación titulada: "Conflicto familiar y violencia intrafamiliar", cuyo objetivo principal consistió en buscar respuesta en las comisarías de familia a la aparente arbitrariedad que se identificó en la aplicación del concepto de *conflicto familiar* para la negación de medidas de protección

a víctimas de violencia intrafamiliar. De igual manera, además de este vacío conceptual en la legislación colombiana, la citada investigación surge como un intento para develar lo que identificamos como una falta de estructura institucional en materia de la atención a víctimas de violencia intrafamiliar, al no ser claro un orden jerárquico sobre las comisarías de familia, como primera línea de protección a las víctimas de violencia que acuden al VIG.

De esta manera, y estando en concordancia con la temática del X Concurso Nacional de Semilleros de Investigación, la presente ponencia, que tiene como base la investigación titulada: "Conflicto familiar y violencia intrafamiliar" de la Clínica contra la Violencia Intrafamiliar y de Género (VIG), desarrolla el siguiente problema jurídico: ¿de qué manera la falta de estructura institucional y legislativa de los conceptos de *violencia intrafamiliar* y *conflicto familiar* representa una barrera al acceso a la justicia para la víctima de violencia intrafamiliar, en el marco de las comisarías de familia?

El objeto de la ponencia es analizar cómo el vacío legislativo y la falta de estructura institucional en materia de violencia intrafamiliar y conflicto familiar repercuten en el acceso a la administración de justicia de las víctimas de violencia intrafamiliar. Lo anterior se realizó de conformidad con la metodología mixta: (i) cualitativa, en virtud del estudio normativo y jurisprudencial de los conceptos objeto de estudio; y (ii) cuantitativa, debido a la investigación realizada en el seno del VIG, relacionada con los derechos de petición de las comisarías de familia.

Así las cosas, el presente trabajo se desarrollará teniendo en cuenta: (i) el derecho fundamental del acceso a la administración de justicia; (ii) la naturaleza e importancia

de las comisarías de familia en la sociedad colombiana; (iii) los casos prácticos que evidencian la problemática, y (iv) la propuesta que ofrecemos desde la Clínica Jurídica VIG para dar solución.

1. Derecho a la administración de justicia

Para resolver el problema jurídico planteado, es necesario en un primer momento comprender la naturaleza y el alcance del derecho constitucional frente al acceso a la administración de justicia, el cual está consagrado en el artículo 229 de la Constitución Política de Colombia: "Se garantiza el derecho de toda persona para acceder a la administración de justicia. La ley indicará en qué casos podrá hacerlo sin la representación de abogado" (C. P. 1991, art. 229).

La Corte Constitucional se ha pronunciado respecto del concepto y alcance de este derecho constitucional creando una línea jurisprudencial y marco conceptual desde 1998. Además, lo ha definido como un derecho constitucional y como una "necesidad inherente a su condición y naturaleza" (Corte Constitucional, T-476, 1998), sin el cual, al parecer de la Corte, la sociedad se vería privada de una convivencia pacífica.

Sin embargo, este derecho no se limita a la posibilidad que tiene toda persona de plantear sus pretensiones y solicitar recursos ante las respectivas instancias judiciales, sino que también impone cargas y responsabilidades a quienes administran justicia dentro del ordenamiento jurídico colombiano, estableciendo así que se está dentro de este derecho constitucional: "[…] Cuando dentro de determinadas circunstancias y con arreglo a la ley, el juez garantiza igualdad a las partes, analiza pruebas, llega a un libre convencimiento, aplica la constitución y la ley y,

si es el caso, proclama la vigencia y realización de los derechos amenazados o vulnerados” (Corte Constitucional, T-006, 1992).

Es por esta carga impuesta a los administradores de justicia que la Corte Constitucional entiende que este derecho fundamental se encuentra ligado al artículo 29 de la Constitución Política, que consagra el derecho al debido proceso:

> […] Por la circunstancia de que su garantía supone necesariamente la vigencia de aquel, si se tiene en cuenta que no es posible asegurar el cumplimiento de las garantías sustanciales y de las formas procesales establecidas por el legislador sin que se garantice adecuadamente dicho acceso, el cual consiste, no solamente en poner en movimiento el aparato jurisdiccional, a través de los actos de postulación requeridos por la ley procesal, sino en que se surtan los trámites propios del respectivo proceso, se dicte sentencia estimatoria o desestimatoria de las pretensiones de la demanda y que está sea efectiva cumplidamente.(Corte Constitucional, T-268, 1996)

Estos derechos complementarios de acceso a la administración de justicia y debido proceso llevan al concepto de creación jurisprudencial de tutela judicial efectiva, que también se ha establecido como parte del núcleo esencial de este derecho contemplado en el artículo 29 de la Constitución Política y que la Corte Constitucional ha calificado como derecho fundamental y lo ha definido de la siguiente manera:

> […] Se traduce en la posibilidad reconocida a todas las personas residentes en Colombia de poder acudir en condiciones de igualdad ante los jueces y tribunales de justicia, para propugnar por la integridad del orden jurídico y por la debida protección o el restablecimiento de sus derechos e intereses legítimos, con estricta sujeción a los procedimientos previamente establecidos y con plena observancia de las garantías sustanciales y procedimentales previstas en las leyes. (Corte Constitucional, C-426, 2002)

De lo anterior es importante resaltar el concepto de *efectividad*, del cual la Corte desprende que: "[…] el acceso a la justicia no se circunscribe a la existencia de mecanismos nominales para poner en marcha la administración de justicia, sino que exige un esfuerzo institucional para establecer el orden jurídico y garantizar la prevalencia del derecho sustancial" (Corte Constitucional, C-086, 2016), en virtud del mandato constitucional respecto de la prevalencia del derecho sustancial, contenida en el artículo 228 de la Constitución Política.

Sobre la relación de este concepto de tutela judicial efectiva y acceso a la administración de justicia, también ha establecido la Corte Constitucional que el legislador debe regular y crear trámites procesales que permitan que este derecho sustancial se materialice y garantice: "(i) el acceso a un juez o tribunal imparcial, como materialización del acceso a la justicia (ii) a obtener la sentencia que resuelva las pretensiones planteadas de conformidad con las normas vigentes y (iii) a que el fallo adoptado se cumpla efectivamente; siendo estos dos últimos elementos los que

permiten la materialización de la tutela judicial efectiva" (Corte Constitucional, C-031, 2019).

Las garantías anteriormente mencionadas tienen el objetivo de vincular conceptualmente estos tres derechos, en la medida en que: "[…] el diseño legal del proceso judicial debe garantizar, entre otros asuntos, la existencia materia de oportunidades para el ejercicio de contradicción y defensa, así como la eliminación de barreras para la exigibilidad judicial de las pretensiones, concepto este último que se agrupa en el derecho a la tutela judicial efectiva" (Corte Constitucional, C-031, 2019).

Resulta manifiesto el mandato constitucional respecto del alcance del derecho de acceso a la justicia y la tutela judicial efectiva, estando comprendidos en este ámbito no solo los jueces y tribunales como primera línea del aparato judicial, sino que además contempla una garantía y esfuerzo institucional desde los mecanismos puestos a disposición por parte del Estado para la garantía y protección de los derechos sustanciales.

2. Naturaleza e importancia de las comisarias de familia en la sociedad colombiana

Expuesto el contenido básico de los derechos anteriormente mencionados y teniendo en cuenta el objeto de la presente ponencia, es necesario aterrizar estos mismos al contexto de los procedimientos llevados al interior de las comisarías de familia en relación con la violencia intrafamiliar, en los cuales las decisiones adoptadas por los comisarios de familia respecto de las solicitudes de medidas de protección materializan el interés estatal de la protección de la familia y los derechos sustanciales y fundamentales de las víctimas. En el libro *Las comisarías de familia y violencia contra las*

mujeres en Colombia: puerta de acceso y retos institucionales se expone que: "Las medidas de protección son el punto de entrada para la seguridad y el acceso a la justicia para las mujeres víctimas de la violencia de pareja. En Colombia, la Comisaría de Familia es el principal portal al poder judicial y la obtención de medidas de protección provisionales y definitivas" (Friedemann-Sánchez y Grieve, 2019, p. 34).

La Corte Constitucional ha determinado que el procedimiento de revisión de dichas medidas de protección debe ser conforme a los derechos del debido proceso y sus complementarios ya mencionados. Además de que en sentencias como la T-015/2018, T-462/2018 y T-642/2013, se ha cuestionado, por medio de tutelas, la legalidad de decisiones tomadas por comisarías de familia, alegando la vulneración del derecho al debido proceso, y asimilándolas entonces a providencias judiciales.

Es entonces pertinente deducir que, según el alcance de los derechos del acceso a la administración de justicia, el debido proceso y la tutela judicial efectiva, y la naturaleza de las decisiones dictadas por las comisarías de familia, cualquier barrera que se imponga a las víctimas de violencia intrafamiliar para acceder a las medidas de protección a las que tienen derecho y que están consagradas en la Ley 1257 de 2008 debe considerarse una vulneración directa a estos derechos.

Debe dársele tal importancia a estas decisiones sobre las medidas de protección dictadas por una comisaría de familia, ya que estas son entidades de carácter administrativo, que fueron creadas por disposición legal en el año 2006 (Ley 1098 de 2006), con el objetivo de "prevenir, garantizar, restablecer y reparar los derechos de los miembros de la

familia" (Ley 1098, 2006, art. 79), en casos de violencia intrafamiliar u otras situaciones establecidas por la ley.

Según su ley de creación, estas entidades están repartidas por los municipios del territorio nacional, dependiendo de la densidad de la población y la necesidad de sus servicios. Además de que al interpretar su artículo 84, se entiende que todas las comisarías de familia deben prestar su servicio de acuerdo con una misma línea técnica, que es prestada por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar como entidad coordinadora del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, y con un horario de atención permanente y continuo, con el fin de asegurar el bienestar de la familia, siendo obligación del Estado desarrollar los medios necesarios para cumplir con esta atención permanente.

Siguiendo el articulado de la Ley 1098 de 2006, se establece que idealmente cada comisaría de familia debe estar conformada por un comisario de familia que debe ser abogado, un trabajador social, un médico y un secretario. Sin embargo, se establece que, en caso de no contar con alguno de estos profesionales, la comisaría contará con el apoyo de los profesionales que trabajen afín con estos temas, además de tener la posibilidad de suscribir convenios de asociación para garantizar los fines de esta entidad.

Debe tenerse en cuenta que el comisario de familia es una figura directiva de carrera administrativa dentro de estos organismos distritales, municipales e intermunicipales, por ende debe contar con calidades especiales que se igualan a las requeridas para ser defensor de familia y son: ser ciudadano en ejercicio, tener título de abogado con tarjeta profesional vigente, no tener antecedentes penales o disciplinarios, tener mínimo un estudio de posgrado en un programa que tenga el estudio de la familia como

elemento curricular y con experiencia no menor de un año en la materia.

Según la Sentencia C-483/2003, estos requisitos se fundan en la "función de naturaleza policiva con carácter preventivo para la protección de los menores que se encuentren en situaciones irregulares" (Corte Constitucional, C-483, 2003), teniendo nueve (9) funciones explícitas consagradas en el artículo 86 de la Ley 1098 de 2006:

1. Garantizar, proteger, restablecer y reparar los derechos de los miembros de la familia conculcados por situaciones de violencia intrafamiliar.
2. Atender y orientar a los niños, las niñas y los adolescentes y demás miembros del grupo familiar en el ejercicio y restablecimiento de sus derechos.
3. Recibir denuncias y adoptar las medidas de emergencia y de protección necesarias en casos de delitos contra los niños, las niñas y los adolescentes.
4. Recibir denuncias y tomar las medidas de protección en casos de violencia intrafamiliar.
5. Definir provisionalmente sobre la custodia y cuidado personal, la cuota de alimentos y la reglamentación de visitas, la suspensión de la vida en común de los cónyuges o compañeros permanentes y fijar las cauciones de comportamiento conyugal, en las situaciones de violencia intrafamiliar.
6. Practicar rescates para conjurar las situaciones de peligro en que pueda encontrarse un niño, niña o adolescente, cuando la urgencia del caso lo demande.
7. Desarrollar programas de prevención en materia de violencia intrafamiliar y delitos sexuales.

8. Adoptar las medidas de restablecimiento de derechos en los casos de maltrato infantil y denunciar el delito.
9. Aplicar las medidas policivas que correspondan en casos de conflictos familiares, conforme a las atribuciones que les confieran los Concejos Municipales. (Ley 1098, 2006, art. 86)

La Corte Constitucional en Sentencia C-256/2008 establece que los comisarios de familia podrán ingresar a un domicilio ajeno para rescatar a un menor de edad que se encuentra en situación de peligro en tres situaciones: "(i) en eventos de peligro objetivo, como incendios, inundaciones o derrumbes; (ii) cuando el menor solicite auxilio; (iii) frente a eventos que puedan constituir delitos, en los cuales el menor sea una posible víctima de la conducta delictiva" (Corte Constitucional, C-256, 2008). Además, es necesario que existan indicios serios de los que sea razonable inferir la existencia de esa situación peligrosa para la vida e integridad del menor.

Con todo lo anterior, se demuestra el desarrollo legal y jurisprudencial que se le ha dado a la naturaleza, calidad y funciones de las comisarías de familia, buscando que no se consolide ninguna situación de violencia que pueda afectar a los menores de edad y a la familia, y, en caso de que se concrete, que se garanticen sus derechos y se le brinde protección al afectado. Por lo tanto, se consideran entidades de gran importancia para el mantenimiento de la base principal de nuestra sociedad colombiana.

Como se mencionó anteriormente, el comisario de familia, dentro de sus funciones, podrá imponer medidas de protección definitivas o provisionales a favor de aquella persona que sufra de violencia intrafamiliar y en contra del

autor de la violación. En los artículos 17 y 18 de la Ley 1257 de 2008, se establecen las medidas que puede adoptar en estos casos, siendo imperativo que sean motivadas por quien las adopta:

a. Ordenar al agresor el desalojo de la casa de habitación que comparte con la víctima, cuando su presencia constituye una amenaza para la vida, la integridad física o la salud de cualquiera de los miembros de la familia;
b. Ordenar al agresor abstenerse de penetrar en cualquier lugar donde se encuentre la víctima, cuando a juicio del funcionario dicha limitación resulte necesaria para prevenir que aquel perturbe, intimide, amenace o de cualquier otra forma interfiera con la víctima o con los menores, cuya custodia provisional le haya sido adjudicada;
c. Prohibir al agresor esconder o trasladar de la residencia a los niños, niñas y personas discapacitadas en situación de indefensión miembros del grupo familiar, sin perjuicio de las acciones penales a que hubiere lugar;
d. Obligación de acudir a un tratamiento reeducativo y terapéutico en una institución pública o privada que ofrezca tales servicios a costa del agresor;
e. Si fuere necesario, se ordenará al agresor el pago de los gastos de orientación y asesoría jurídica, médica, psicológica y psíquica que requiera la víctima;
f. Cuando la violencia o maltrato revista gravedad y se tema su repetición la autoridad competente ordenará una protección temporal especial de la víctima por parte de las autoridades de policía, tanto en su domicilio como en su lugar de trabajo, si lo tuviere;

g. Ordenar a la autoridad de policía, previa solicitud de la víctima el acompañamiento a esta para su reingreso al lugar de domicilio cuando ella se haya visto en la obligación de salir para proteger su seguridad;
h. Decidir provisionalmente el régimen de visitas, la guarda y custodia de los hijos e hijas si los hubiere, sin perjuicio de la competencia en materia civil de otras autoridades, quienes podrán ratificar esta medida o modificarla;
i. Suspender al agresor la tenencia, porte y uso de armas, en caso de que estas sean indispensables para el ejercicio de su profesión u oficio, la suspensión deberá ser motivada;
j. Decidir provisionalmente quién tendrá a su cargo las pensiones alimentarias, sin perjuicio de la competencia en materia civil de otras autoridades quienes podrán ratificar esta medida o modificarla;
k. Decidir provisionalmente el uso y disfrute de la vivienda familiar, sin perjuicio de la competencia en materia civil de otras autoridades quienes podrán ratificar esta medida o modificarla;
l. Prohibir, al agresor la realización de cualquier acto de enajenación o gravamen de bienes de su propiedad sujetos a registro, si tuviere sociedad conyugal o patrimonial vigente. Para este efecto, oficiará a las autoridades competentes. Esta medida será decretada por Autoridad Judicial;
m. Ordenar al agresor la devolución inmediata de los objetos de uso personal, documentos de identidad y cualquier otro documento u objeto de propiedad o custodia de la víctima;

n. Cualquiera otra medida necesaria para el cumplimiento de los objetivos de la presente ley. (Ley 1257, 2008, art.17)

3. Violencia intrafamiliar y conflicto familiar

En virtud de que la motivación de la decisión dictada por el comisario de familia es un elemento esencial para la imposición de una medida de protección, es necesario identificar cuál es la calificación de violencia intrafamiliar y conflicto familiar a la que deben acogerse las diferentes comisarías, encontrando en este punto una disparidad en la investigación realizada.

No existe claridad sobre los parámetros que deben ser acogidos por estas entidades, ya que en el artículo 83 de la Ley 1098 de 2006, que dio paso a la creación de las comisarías de familia, se establece que el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar será quien dicte la línea técnica de manera transversal a todas estas entidades. Adicionalmente, el Decreto 607 de 2006 en su artículo 26 literal d establece que la subsecretaria de familia se encarga de: "Dirigir la gestión de las comisarías de familia a fin de que estas garanticen el acceso a la justicia familiar y la aplicación de medidas de protección de acuerdo con las competencias legales de prevención, protección y policivas, en el marco de la legislación vigente de infancia y de familia" (Decreto 607, 2007, art. 26).

Sin embargo, actuando como interviniente en la Sentencia T-462 de 2018, la Secretaría Distrital de Integración Social de la Alcaldía Mayor de Bogotá "indicó que no le constaban los hechos alegados por cuanto las actuaciones que se surten en las Comisarías de Familia son autónomas e independientes" (Corte Constitucional, T-462, 2018), esto en razón a una medida de protección que no había

sido dictada por la comisaría de familia y que estaba siendo debatida en instancias de la Corte Constitucional.

Así entonces, es evidente la discrepancia que existe respecto de la calificación que deben dar los comisarios de familia; y esto es importante porque solo en las víctimas de violencia intrafamiliar son acreedores de una medida de protección. Eso quiere decir que, en los casos de conflicto familiar, no se prevé la posibilidad de expedir tales medidas.

No obstante, en nuestro ordenamiento jurídico no existe una definición explícita de violencia intrafamiliar. La presencia de dos leyes ha permitido que la Corte Constitucional, en instancia de tutela y de constitucionalidad, exponga un concepto de violencia intrafamiliar. En primera medida, se analiza la Ley 294 de 1996 que dicta normas para prevenir, remediar y sancionar la violencia intrafamiliar. Esta prevé en su artículo 4º, modificado por el artículo 1º de la Ley 575 de 2000, que cuando una persona, en el marco de su contexto familiar, sea víctima de daño: (i) físico, (ii) psicológico, (iii) sexual, entre otros, por cualquier miembro del grupo de familia, podrá acudir a la comisaría de familia para solicitar una medida de protección en su favor (Ley 294, 1996, art. 4º y Ley 575, 2000, art. 1º).

Conforme al artículo 42 de la Constitución Política de Colombia y el artículo 2º de la Ley 294 de 1996, la familia cuenta con dos orígenes: vínculos naturales o jurídicos (C. P. 1991, art. 42 y Ley 294, 1996, art. 2º). En el segundo inciso del artículo citado se mencionan cuatro literales que contienen la definición de familia para efectos de la ley. Entre estos se encuentran: "(i) cónyuges o compañeros permanentes, (ii) padre y madre de familia, aunque no convivan en un mismo hogar" (Ley 294, 1996, art. 2º). De esa manera, se muestra que de acuerdo con la ley no es

necesario que las personas que tienen un hijo en común vivan en el mismo lugar para ser considerados familia.

En segunda medida, el Código Penal, en su artículo 229, consagra el delito de violencia intrafamiliar así: "El que maltrate física o psicológicamente a cualquier miembro de su núcleo familiar" (Ley 599, 2000, art. 229). En un primer momento, la jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia definió su posición sosteniendo que era necesario la unidad doméstica para que el delito de violencia intrafamiliar se configurara (Corte Suprema de Justicia, sala penal, rad. 48047, 2017).

El anterior concepto se tradujo, para el caso de exparejas, como la "convivencia de cara a la conformación de la unidad familiar entendida como bien jurídico tutelado" (Corte Suprema de Justicia, sala penal, rad. 48251, 2018). Así las cosas, la convivencia bajo el mismo techo era un elemento fundamental para la configuración del delito (Corte Suprema de Justicia, sala penal, rad. 48047, 2017).

Sin embargo, esta norma fue modificada por la Ley 1959 de 2019, a través de la cual se amplía el espectro de la aplicación de la disposición, pues también son sujetos activos del delito aquellas personas que no hacen parte del núcleo familiar. Algunos ejemplos que presenta la ley son los siguientes: "(i) los cónyuges o compañeros permanentes, aunque se hubieren separado o divorciado, (ii) el padre y la madre de familia, aun cuando no convivan en el mismo hogar, si el maltrato se dirige contra el otro progenitor" (Ley 1959, 2019, art. 1º).

Conforme a las anteriores disposiciones, la jurisprudencia de la Corte Constitucional consideró que la violencia intrafamiliar es "todo daño o maltrato físico, psíquico o sexual, trato cruel, intimidatorio o degradante, amenaza,

agravio, ofensa o cualquier otra forma de agresión, producida entre miembros de una familia [...]" (Corte Constitucional, C-059, 2005). En el mismo sentido, la Sentencia T-967 de 2014 analiza la violencia intrafamiliar como aquella que se causa entre los miembros de la familia, por acción u omisión, y que puede provocar daño físico, emocional, sexual, psicológico o económico (Corte Constitucional, T-967, 2014).

Teniendo en cuenta lo anterior, el ordenamiento jurídico colombiano ha definido los elementos centrales de la violencia intrafamiliar: (i) el escenario en el que se presenta (la familia), y (ii) los tipos de violencia dependiendo de los daños que se produzcan. No obstante, no se ha presentado tal esfuerzo institucional para el concepto de *conflicto familiar*. Este no cuenta con definición legal, ni pronunciamientos jurisprudenciales. De esa manera, los únicos llamados a definir qué es *conflicto familiar* son las comisarías de familia, quienes en su competencia definen si el caso que se les presenta es *violencia intrafamiliar* o *conflicto familiar*.

La implicación principal de esta decisión corresponde a que, si es un caso de conflicto familiar, se niega la solicitud de medida de protección, debido a que estas entidades administrativas conceden las medidas cuando los hechos que se presentan están relacionados con violencia intrafamiliar (Ley 294, 1996, art. 4º y Ley 575, 2000, art. 1º).

4. Investigación "conflicto familiar y violencia intrafamiliar"

A continuación, se presenta la investigación de "Conflicto familiar y violencia intrafamiliar", desarrollada en la Clínica de Violencia Intrafamiliar y de Género, VIG. En el marco de este análisis se realizó un estudio de campo para

identificar, entre otros aspectos, la diferencia conceptual entre *violencia intrafamiliar* y *conflicto familiar*. La metodología de esta investigación cualitativa fue la siguiente: (i) identificar el objetivo general del trabajo, en relación con el problema de acceso a la administración de justicia; (ii) encontrar el instrumento jurídico idóneo para encontrar una respuesta institucional; (iii) determinar las autoridades competentes para expedir una respuesta de fondo, y (iv) realizar un análisis de las respuestas recibidas.

En primer lugar, el problema que se presenta se circunscribe a la diferenciación infundada entre *violencia intrafamiliar* y *conflicto familiar* por parte de las comisarías de familia. Así, como las comisarías de familia conceden las medidas de protección cuando existe un escenario de violencia intrafamiliar, si se presenta una diferenciación injustificada entre los dos conceptos, se dejaría sin protección a las personas que, estando en un escenario de violencia intrafamiliar, no cumplan con el concepto de violencia establecido por las comisarías. De esa manera, no todos los usuarios inmersos en un escenario de violencia intrafamiliar son acreedores de las medidas de protección. Por lo anterior, se considera relevante tener un concepto fijo y delimitado en torno a estos términos, que juegan un papel fundamental en el acceso a la administración de justicia. Así las cosas, se procedió a elaborar un derecho de petición de consulta con los siguientes cinco interrogantes:

1. ¿Cuál es la diferenciación conceptual entre violencia intrafamiliar y conflicto familiar, evidenciando cuál sería la entidad competente para conocer de las situaciones fácticas que giren en torno a la violencia intrafamiliar o conflicto familiar?

2. ¿Los términos violencia intrafamiliar y conflicto familiar son conceptualmente excluyentes?
3. ¿Cuál es la definición de *revictimización*?
4. ¿Cuál es la atención y protocolo que se le brinda a una víctima para no revictimizarla?
5. ¿Cuál debería ser la atención y protocolo brindados para una víctima de violencia para no revictimizarla?

En segundo lugar, se procedió a radicar los derechos de petición en 51 entidades: en todas las comisarías de familia de Bogotá, en las altas Cortes, en los juzgados de familia, en las entidades administrativas como el Ministerio de Justicia y del Derecho, en la Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer, en el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, en la Defensoría del Pueblo y en la Secretaría Distrital de Integración Social.

En tercer lugar, una vez recibidas las respuestas, estas fueron clasificadas así: (i) *Remisión*. De manera generalizada las comisarías de familia remitieron el derecho de petición a la Secretaría de Integración Social, con el fin de brindar una respuesta unificada sobre los conceptos. (ii) *Negación*. La rama judicial respondió negativamente los derechos de petición, fundamentada en no ser órganos de consulta. (iii) *Respuesta de fondo*. Solo se obtuvo respuesta de fondo por parte de siete autoridades, entre ellas dos comisarías: Engativá II y Tunjuelito.

En promedio, el tiempo de respuesta fue de 10,3 días, lo que muestra, en general, un cumplimiento del término correspondiente del derecho de petición de consulta (30 días). El menor término fue de un día en la Comisaría de Bosa 2, Kennedy 1, Suba 34, CAPIV. Por el contrario, el mayor término de respuesta fue 33 días, por parte de la

Comisaría de Antonio Nariño. En cuarto lugar, la Secretaría de Integración Social presentó una delimitación entre los conceptos objeto de estudio, haciendo ver que *conflicto familiar* es todo aquello que no es *violencia intrafamiliar*. De esa manera, contamos con un instrumento "vinculante" para las comisarías de familia.

5. Presentación y análisis de los casos relacionados con la investigación

A pesar de contar con esta delimitación, se analizarán dos casos que se presentaron en la Clínica VIG, durante el año 2020, en los que se nota la diferenciación infundada entre los conceptos de *violencia intrafamiliar* y *conflicto familiar*.

En el primer caso, la usuaria *XXX* vive con sus padres en la ciudad de Bogotá. Ella ha estado inmersa en un escenario de violencia, física y psicológica, por parte de su padre y expareja. Es importante mencionar que los padres de la usuaria vivieron en el marco de violencia intrafamiliar durante muchos años. Actualmente, el padre de la usuaria ejerce violencia psicológica en contra de ella y de su madre. De estos hechos, la usuaria tiene las pruebas pertinentes, conducentes y necesarias, y cuenta con la asesoría legal de consultorio jurídico. En virtud de esta situación, la usuaria acudió a la Comisaría de Familia de Fontibón, donde le informaron que su situación no se circunscribía la violencia intrafamiliar, sino a un conflicto familiar. Por esa razón, les hicieron firmar un acta de compromiso y no otorgaron medida de protección.

En el segundo caso, la usuaria *XXX* sufrió de hechos constitutivos de violencia intrafamiliar por parte de su expareja en enero de 2020. Él la agredió físicamente en frente de su hijo común, menor de edad. Por esta situación, la

usuaria se acerca al Consultorio Jurídico de la Universidad del Rosario, donde la Clínica VIG recibió su caso. Después de estudiar la procedencia de una solicitud de medida de protección, la usuaria se acercó a la Comisaría de Engativá II. Esta autoridad negó la medida porque consideró que se estaba frente a un caso de conflicto familiar y no de violencia intrafamiliar, razón por la cual citó a una audiencia de conciliación por presunto conflicto familiar.

En primera medida, el artículo 26 del Decreto 607 de 2007 expone que la Secretaría de Integración social debe "d) *Dirigir la gestión de las comisarías de familia* a fin de que estas garanticen el acceso a la justicia familiar y la aplicación de medidas de protección de acuerdo con las competencias legales de prevención, protección y policivas, en el marco de la legislación vigente de infancia y de familia" (énfasis añadido) (Decreto 607, 2007, art. 26). Aun así, las comisarías de familia desconocen el derecho de petición de consulta expedido por la Secretaría de Integración Social. En este concepto se nos presentó la siguiente definición de *conflicto familiar*: este no se ha definido por la ley, precisamente por su naturaleza inherente a las relaciones humanas, en las que inciden creencias, patrones e ideologías, configurando realidades distintas y complejas entre seres humanos diversos, en donde el conflicto surge como una dinámica natural no violenta y representa una oportunidad de ajuste y construcción; lo que es sustancialmente diferente a la violencia, que aparece como una afectación de los derechos individuales y colectivos de la familia.

Y respecto de la diferenciación con el concepto de *violencia intrafamiliar* que sí ha sido desarrollado en el ordenamiento jurídico colombiano por la Ley 294 de 1996, la Ley 575 de 2000, la Ley 599 de 2000 y sentencias de la

Corte Constitucional, la Secretaría de Integración Social respondió:

> En toda situación de violencia intrafamiliar está inmerso un conflicto; en tanto no en todo conflicto se dan manifestaciones de violencia intrafamiliar, pues de ser así deja de ser éste, pasando a ser aquella.
>
> Esto no significa que conflicto y violencia sean lo mismo; pues como ya se ha dicho, el conflicto se observa natural y no lesivo a los seres humanos; mientras que la violencia se entiende como una expresión que lesiona la integridad humana y los derechos, razón por la que justamente las leyes regulan la intervención del Estado para la garantía de derechos fundamentales, la protección de las víctimas y la sanción de agresores/as.
>
> De esta manera, conflicto y violencia intrafamiliar, si bien tienen relación entre sí, son conceptualmente diferentes, pues mientras el concepto de violencia no excluye el de conflicto, el concepto de conflicto sí excluye el de violencia.

En relación, resulta pertinente resaltar contenido de la respuesta de fondo de las Comisarías de Familia Engativá II y Tunjuelito, que al igual que la Secretaría de Integración Social, determinan que el *conflicto familiar* y la *violencia intrafamiliar* no son conceptos excluyentes, y definen el primero como tensiones que se presentan al interior de la familia por falta de comunicación y de herramientas para afrontar diferencias (Comisaría de Familia de Engativá II, 2019 y Comisaría de Familia de Tunjuelito, 2019).

Cabe resaltar que esta separación conceptual no es tan clara como debería serlo, con el fin de generar confianza jurídica y certeza entre los administrados. No obstante, la Secretaría de Integración Social define por exclusión lo que es conflicto familiar, es decir, se entiende por conflicto familiar todo aquello que no es violencia intrafamiliar.

En los dos casos mencionados anteriormente se cumplen, de manera diáfana, los elementos de violencia intrafamiliar: (i) actuaciones u omisiones entre diferentes miembros de la familia (Ley 294, 1996, art. 4º y Ley 575, 2000, art. 1º): en el primer caso se está en presencia de una relación padres e hijos, y en el segundo frente a una relación de expareja; y (ii) que produzcan daños de diversa índole como físico, psicológico, sexual, entre otros. En el primer caso se evidencia un daño psicológico, y en el segundo se produjo un daño físico (Ley 294, 1996, art. 4º y Ley 575, 2000, art. 1º).

Adicionalmente, el desconocimiento del derecho de petición, por parte de las comisarías de familia es palpable porque los casos datan de fechas posteriores a la presentación de la respuesta de la Secretaría de Integración Social. Así, esta entidad contestó el 8 de octubre de 2019, y los dos casos son de enero de 2020. Esto demuestra un quebrantamiento institucional porque no existe coherencia entre los conceptos emitidos por la Secretaría de Integración Social y las decisiones adoptadas por las Comisarías de Familia, entidades llamadas a aplicarlos.

En segunda medida, se presenta una vulneración directa al acceso a la administración de justicia. Primero, la autoridad competente para conocer sobre hechos constitutivos de violencia intrafamiliar —comisaría de familia (Ley 294, 1996, art. 4º y Ley 575, 2000, art. 1º)— se sustrae de su

competencia funcional, en virtud de una diferenciación arbitraria entre conflicto familiar y violencia intrafamiliar. Segundo, al dejar desprotegidas a las víctimas, los bienes jurídicos de la vida y la integridad personal continúan en peligro. Como se está en presencia de violencia intrafamiliar, es necesario conocer las circunstancias psicológicas de las víctimas.

Estas últimas se encuentran inmersas en un círculo o ciclo de violencia que corresponde al conjunto de vivencias que sobrelleva una víctima, las cuales se repiten de manera cíclica o con un patrón determinado dentro de un contexto de violencia (Gobierno de México, s. f). De esa manera, el ciclo se caracteriza por la presencia de tres fases: (i) tensión, (ii) agresión, (iii) conciliación o luna de miel (Gobierno de México, s. f). Generalmente, las y los usuarios se acercan al consultorio jurídico una vez haya ocurrido la agresión por parte de un miembro de su familia. Así las cosas, al no existir una respuesta institucional de protección por parte de las comisarías de familia, se deja desprotegida a las víctimas de violencia intrafamiliar, quienes psicológicamente pueden ser, de nuevo, víctimas de violencia.

Finalmente, existe una vulneración adicional para los casos en los que el agresor cumple con ciertas características: (i) es la expareja de la víctima, (ii) tiene un hijo en común con la misma, y (iii) no viven en el mismo lugar de residencia. Tal como se presentó en la primera parte del trabajo, la sala penal de la Corte Suprema de Justicia ha tenido una posición clara en estos casos, sosteniendo que la presencia de un hijo en común no es suficiente para que exista unidad doméstica. De ese modo, se requiere la convivencia conjunta de las partes (Corte Suprema de Justicia, sala penal, rad. 48047, 2017). Esa posición se sostuvo,

incluso de manera posterior a la Ley 1959 de 2019, que incluye dentro de los sujetos activos del delito de violencia intrafamiliar a las exparejas que no vivan con las víctimas (Ley 1959, 2019, art. 1º).

De conformidad con este panorama, existiría una doble denegación al acceso a la administración de justicia, tanto en las comisarías de familia como en el escenario penal. Si la víctima decide acudir a un proceso penal por violencia intrafamiliar, sus pretensiones no prosperarían en virtud del precedente de la Corte Suprema de Justicia.

Conclusiones

De acuerdo con el razonamiento planteado, resulta pertinente concluir que hay una vulneración del derecho de acceso a la justicia para las víctimas de violencia intrafamiliar, a causa de la falta de precisión conceptual en el marco jurídico colombiano de una definición clara y expresa del concepto de *conflicto familiar*, la diferenciación explicita de este y de los elementos de la *violencia intrafamiliar*, la ambigüedad jerárquica referente a las comisarías de familia, sus lineamientos y la motivación de las decisiones tomadas por los funcionarios que las operan.

Así se evidencia que el ordenamiento jurídico colombiano, si bien tiene una respuesta institucional para las víctimas de violencia intrafamiliar, esta no responde a la necesidad de dichas personas, siendo difusa su institucionalidad y sus criterios normativos con aplicación de conceptos no jurídicos como el de *conflicto familiar*.

Fruto del análisis realizado, presentamos dos propuestas con el objetivo principal de aportar soluciones frente al problema de las víctimas de violencia intrafamiliar en el acceso a la administración de justicia.

La primera propuesta se centra en combatir esa necesidad de que la terminología en materia de violencia basada en género, que es el objeto principal de los canales de atención en las comisarías de familia, se defina con claridad en un cuerpo legislativo lo suficientemente robusto para que términos como el de *conflicto familiar*, que como se expuso en el trabajo de campo realizado en el desarrollo de la presente investigación, es ampliamente usado al interior de las comisarías de familia, no se use de manera arbitraria como se ha venido haciendo, y que de esta manera deje de vulnerarse el derecho de acceso a la justicia de víctimas de violencia intrafamiliar por la aplicación de un concepto sin la debida motivación.

En segundo lugar, consideramos pertinente para la solución del problema de la falta de estructura y jerarquía institucional, que se defina con claridad el orden jerárquico al que deben someterse las comisarías de familia, y que sea una sola entidad la encargada de emitir los reglamentos técnicos a los que deben ceñirse estas entidades para la emisión de sus decisiones; así como también esta única y superior entidad debe tener la potestad de revisar y controlar las decisiones que las comisarías de familia expidan para tener un mayor control y sea eficaz su derecho de acceso a la administración de justicia.

Referencias

Colombia, Alcaldía Mayor de Bogotá. Decreto 607 de 2007 (28 de diciembre de 2007).

Colombia, Congreso de la República. Ley 294 de 1996. Diario Oficial no. 42.836 (16 de julio de 1996). Recuperado de http://www.suinjuriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1657714

Colombia, Congreso de la República. Ley 575 de 2000. Diario Oficial no. 43.889 (09 de febrero del 2000). Recuperado de http://www.suinjuriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1662775

Colombia, Congreso de la República. Ley 599 de 2000. Diario Oficial no. 44.097 (24 de julio del 2000). Recuperado de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0599_2000.html

Colombia, Congreso de la República. Ley 1098 de 2006. Diario Oficial no. 46.446 (8 de noviembre de 2006). Recuperado de https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley_1098_2006.htm#86

Colombia, Congreso de la República. Ley 1257 de 2008. Diario Oficial no. 47.19 (4 de diciembre de 2008). Recuperado de http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1676263

Colombia, Congreso de la República. Ley 1959 de 2019. Diario Oficial no. 50.990 (20 de junio de 2019). Recuperado de http://www.suinjuriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/30036594

Colombia, Corte Constitucional. Sentencia T-006 de 1992, M. P. Eduardo Cifuentes Muñoz, 12 de mayo de 1992.

Colombia, Corte Constitucional. Sentencia T-268 de 1996, M. P. Antonio Barrera Carbonell, 18 de junio de 1996.

Colombia, Corte Constitucional. Sentencia T-476 de 1998, M. P. Fabio Morón Díaz, 8 de septiembre de 1998.

Colombia, Corte Constitucional. Sentencia C-426 de 2002, M. P. Rodrigo Escobar Gil, 29 de mayo de 2002.

Colombia, Corte Constitucional. Sentencia C-483 de 2003, M. P. Alfredo Beltrán Sierra, 11 de junio de 2003.

Colombia, Corte Constitucional. Sentencia C-059 de 2005, M. P. Clara Inés Vargas Hernández, 1 de febrero de 2005.

Colombia, Corte Constitucional. Sentencia C-256 de 2008, M. P. Manuel José Cepeda Espinosa, 11 de marzo de 2008.

Colombia, Corte Constitucional. Sentencia T-967 de 2014, M. P. Gloria Stella Ortiz Delgado, 15 de diciembre de 2014.

Colombia, Corte Constitucional. Sentencia C-086 de 2016, M. P. Jorge Iván Palacio Palacio, 24 de febrero de 2016.

Colombia, Corte Constitucional. Sentencia T-462 de 2018, M. P. Antonio José Lizarazo Ocampo, 3 de diciembre de 2018.

Colombia, Corte Constitucional. Sentencia C-031 de 2019, M. P. Gloria Stella Ortiz Delgado, 30 de enero de 2019.

Colombia, Corte Suprema de Justicia. Sentencia rad. 48047, M. P. Luis Antonio Hernández Barbosa, 7 de junio de 2017.

Colombia, Corte Suprema de Justicia. Sentencia rad. 48251, M. P. José Luis Barceló Camacho, 11 de julio de 2018.

Comisaría de Familia de Engativá II (2019). Respuesta al derecho de petición, referencia: RUG 2974-19.

Comisaría de Familia de Tunjuelito (2019). Respuesta al derecho de petición, sin radicado.

Friedemann-Sánchez, G. y Grieve, M. (2019). *Comisarías de familia y violencia contra las mujeres en Colombia: puerta de acceso y retos institucionales.* Rocca investigación.

Gobierno de México (s. f). *Círculo de la violencia*. Consultado el 11 de marzo de 2020. Recuperado de https://www.gob.mx/sep/documentos/circulo-de-la-violencia-179564.

Legis (s. f.). *Constitución Política de Colombia* (8.ª ed.). Bogotá: Legis.

Secretaría de Integración Social. Subdirección para la Familia (2019). Respuesta al derecho de petición, radicado: 2197692019.

El acceso a la justicia y a las problemáticas que la rodean no deja de ser un hecho pertinente ante la realidad del país. Son múltiples las barreras existentes no solo para acceder al aparato judicial, sino también para garantizar el correcto ejercicio de los derechos humanos. Por lo anterior, la Universidad del Rosario, en cabeza del Observatorio Legislativo y del Grupo de Investigación en Derechos Humanos, en asociación con la Fundación Hanns Seidel, culminó con éxito la décima versión del Concurso Nacional de Semilleros de Investigación titulado "Diálogos interdisciplinarios sobre los problemas de la justicia en Colombia", el cual, por primera vez en la historia, se realizó de manera virtual, dadas las circunstancias generadas por la pandemia covid-19. El cierre del evento fue aún más contundente con la publicación de este libro, que contiene las ponencias de los estudiantes ganadores.

En esta oportunidad, el objetivo del concurso fue brindar un espacio propicio de investigación, generación de conocimiento y fortalecimiento de habilidades para los estudiantes interesados en reflexionar en torno al acceso a la justicia y sus barreras desde diferentes frentes: estructura institucional; grupos de especial protección constitucional; eficacia, eficiencia y transparencia; métodos alternativos en resolución de conflictos; justicia diferencial; justicia en los territorios; jurisdicciones especiales y justicia digital.

Se recibieron veintiún ponencias de estudiantes y grupos a nivel nacional, de las cuales nueve fueron aportadas por instituciones a nivel regional y las doce restantes procedieron de Bogotá. Las rondas orales se desarrollaron el 14 y 15 de mayo del año 2020.



